



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

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

**CARTEL DEFINITIVO
Licitación Abreviada
2019LA-000012-1150**

OBJETO:

Solución de Monitoreo para la Plataforma Tecnológica Central, desarrollo de procesos ITIL y Servicios de Integración de herramientas con CA Services Desk Managment

FECHA MÁXIMA PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS

27 de junio de 2019
HORA: 09:00 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
Junio, 2019**



Licitación Abreviada
No. 2019LA-000012-1150

OBJETO: “Solución de Monitoreo para la Plataforma Tecnológica Central, desarrollo de procesos ITIL y Servicios de Integración de herramientas con CA Services Desk Managment”

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social debidamente autorizada por la Gerencia General, 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 44 páginas con las Condiciones Técnico-Específicas, Especificaciones Técnicas y Método de Evaluación de Ofertas (Capítulos I, II y III), para un total de 49 páginas. Este Cartel consta de un único ítem y sus respectivos subítems.

Fecha y hora máxima para la recepción de ofertas:	Fecha: 27 de junio de 2019 Hasta las: 09:00 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

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: gg_dtic_sga@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.. El horario dispuesto para la revisión de expedientes de licitación es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:00 a.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 el



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Subárea Gestión Administrativa

Teléfono: 2539-0140 / gg_dtic_sga@ccss.sa.cr

Área de Adquisiciones de Bienes y Servicios, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, Piso 12, Edificio Genaro Valverde Marín, Oficinas Centrales, teléfono 2539-1214 o bien al correo: rp_ccss@ccss.sa.cr . El código en el que debe inscribirse es el siguiente:

- 0-06-10-0017
- 4-80-05-1000

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
Funcionario
Subárea Gestión Administrativa



Formulario No. 1

**Licitación Abreviada
No. 2019LA-000012-1150**

OBJETO: “Solución de Monitoreo para la Plataforma Tecnológica Central, desarrollo de procesos ITIL y Servicios de Integración de herramientas con CA Services Desk Managment”

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 90 días hábiles.
3. Acepto la forma de pago establecida en el apartado No. 6 del capítulo I del cartel.
4. Acepto el plazo de entrega establecido en el apartado No. 3 del capítulo I del cartel.
5. Acepto las multas y cláusulas penales establecidas en los apartados 8 y 9 del capítulo I del 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 hubieran 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

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

Objeto:

**Solución de Monitoreo para la Plataforma Tecnológica Central,
desarrollo de procesos ITIL y Servicios de Integración de
herramientas con CA Services Desk Managment.**

CAPÍTULO I**CONDICIONES TÉCNICO-ESPECÍFICAS**

N° de ITEM	Unidad	Cantidad	Descripción del bien
1	Unidad	1	Servicios profesionales de integración con CA Services Desk Managment y definición de procesos.
1.1	Unidad	1	Servicios para creación e implementación de procesos ITIL®.
1.2	Horas	280 (Cantidad Estimada)	Servicios profesionales para la integración de la herramienta de monitoreo resultante del Item II con CA Service Desk Management, y transferencia de conocimiento.
2	Unidad	1	Solución de Monitoreo para plataforma tecnológica Central (Licencias de Software de Monitoreo, Instalación, Configuración, capacitación accesoria, Soporte y Actualización).

	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		SI	NO	
1.	PRESENTACION DE LA OFERTA.			
1.1	<p>Al ser esta contratación bajo la modalidad de entrega según demanda para el sub-ítem 1.2 y el Item II, la CCSS podrá solicitar las horas y licencias, conforme a su necesidad, durante la vigencia del contrato, sin que esto signifique un compromiso de consumo, para la ejecución de estas horas y licencias.</p> <p>El monto máximo autorizado para consumo para la contratación, incluyendo el monto total del Item I e Item II, así como las horas y licencias consumidas es de \$850.000,00. No obstante, al tratarse de servicios y licencias por demanda la Caja únicamente pagará por las horas de servicio y licencias consumidas.</p>			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	El Encargado General del Contrato, velará porque exista el contenido presupuestario para cada uno de los pedidos por demanda a solicitar.			
1.2	La Caja Costarricense del Seguro Social, en adelante Caja, con el propósito de facilitar el análisis de las ofertas del presente concursos establece que la misma debe presentarse, estrictamente, tal y como se indica a continuación en el presente documento.			
1.3	Cualquier oferta alternativa que se desee proponer debe hacerse clara y totalmente separada de la oferta base y se evaluará solo si la oferta base cumple con lo solicitado en este cartel y resulta ganadora según la aplicación del método de evaluación. La cotización de una alternativa no debe hacer alusión a lo ofrecido en la oferta base u otras alternativas, sino debe detallarse cada una de forma independiente. Se puede, ofrecer servicios mejorados de los solicitados, en cuyo caso debe ser especificado como tal.			
1.4	La oferta debe presentarse firmada por el contratista, en caso de persona jurídica debe ser firmada por la persona legalmente autorizada para hacerlo. En este último caso debe presentar copia de la certificación de personería jurídica o del poder respectivo.			
2.	REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIBILIDAD TÉCNICA: El incumplimiento a los requerimientos definidos en este apartado, excluyen a la oferta de ser evaluada.			
2.1	El oferente debe ser distribuidor autorizado del fabricante para la comercialización del producto ofrecido para el ITEM II , para lo cual debe presentar documento de la casa matriz actualizado que lo certifique.			
2.2	El oferente debe tener una relación comercial de un mínimo cinco (5) años con el fabricante, de la solución ofertada para el ITEM II , para lo cual debe presentar un documento emitido por la casa matriz en el cual indique la cantidad de años representándola para la comercialización del producto ofrecido. Dicho documento debe ser reciente con no más de un mes de haberse emitido, previo a la apertura de ofertas. Todas las certificaciones deben ser originales. En caso de ser copias deben ser certificadas por un notario público.			
2.3	La CCSS se reserva el derecho de validar esta información, así como excluir al oferente en caso de constatar que la información suministrada no sea veraz.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

3.	Plazo de Entrega			
3.1	Plazo de Entrega ITEM I			
3.1.1.	Para el Subítem 1.1: Seis (6) meses contados a partir del día hábil siguiente, a partir de la reunión inicial o kick off, la cual se debe realizar máximo 10 días hábiles a partir del día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad del contrato u orden de compra.			
3.1.2.	<p>Para el Subítem 1.2: Las horas de servicios por demanda deben estar disponibles a partir del día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro de contrato u orden de compra.</p> <p>El contratista debe realizar la entrega de los servicios solicitados, como máximo 1 día hábil posterior a la solicitud de pedido por demanda por parte de la CCSS, el cual se notificará previo el plan de trabajo dónde se definirá la entrega de cada uno de los productos solicitados por la Administración.</p>			
3.1.3.	Los plazos de revisión y aceptación de los entregables por parte de la CCSS no serán considerados dentro de los tiempos de entrega establecidos al Contratista.			
3.2	Plazo de Entrega ITEM II			
3.2.1	<p>El plazo máximo de entrega, para la instalación, configuración y puesta en funcionamiento del software de monitoreo, será de 60 días hábiles, contados a partir de la notificación de la disponibilidad del retiro del contrato u orden de compra.</p> <p>En este plazo debe incluirse una reunión inicial, la cual debe efectuarse máximo 5 días hábiles, posterior a la notificación del retiro del contrato u orden de compra, en la cual se presentará el cronograma y equipo de trabajo del proyecto.</p> <p>El cronograma debe considerar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprovisionamiento de la solución de monitoreo.• Integración de componentes que contemple la infraestructura tecnológica.• Capacitaciones accesorias.• Puesta en marcha de la solución.• Entrega de informe de la implementación de la solución.			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

3.2.2	Para la capacitación accesoria, el plazo máximo para la entrega será de 20 días hábiles contados a partir de la recepción a satisfacción de la entrega de la Instalación, configuración y puesta en operación de la de la solución de monitoreo.			
3.2.3	Para el Licenciamiento por Demanda, el plazo máximo de entrega será de 5 días hábiles , a partir del día hábil siguiente de notificación de solicitud de pedido por parte de la CCSS.			
3.2.4	Los plazos de revisión y aceptación de los entregables por parte de la administración no serán considerados dentro de los tiempos de entrega establecidos al Contratista en cada Fase.			
4.	Forma de entrega			
4.1	Forma Entrega ITEM I			
4.1.1.	Para el Subítem 1.1 y 1.2, Para cada uno de los servicios contratados, la prestación de estos iniciará con reuniones que serán programadas en fechas y horas previamente coordinadas por la CCSS, donde se desarrollarán planes de trabajo con sus respectivos cronogramas de ejecución.			
4.1.2.	La documentación generada (Lineamientos, Procedimiento, Plantillas, etc). Como parte de los productos o servicios contratados debe ser entregada en formato digital y con firma digital.			
4.1.3.	<p>Cada uno de los productos solicitados en los servicios contratados, será sometido a una revisión preliminar por parte de la CCSS, quien emitirá un acta de revisión provisional.</p> <p>Después de este plazo, la CCSS contará con un máximo de diez (10) días hábiles para realizar la revisión completa de cada producto.</p> <p>Si se detectan aspectos por subsanar, la CCSS comunicará los mismos por escrito al Contratista, quien tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación, para efectuar las correcciones requeridas. Si el producto corregido presenta nuevas inconsistencias u omiten subsanar una inconsistencia anterior, se levantará un acta bajo protesta, e iniciará a correr el cobro de la cláusula penal correspondiente.</p> <p>Para el servicio recibido a satisfacción por parte de la CCSS, se confeccionará un acta de recepción</p>			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	definitiva y se continuará con el proceso de pago acordado.			
4.1.4.	Para cada servicio profesional concluido acorde a la tarea que sea designada, el Contratista debe desarrollar una sesión de presentación del producto final a la CCSS y el personal de la institución que se considere pertinente, con el objetivo de hacer el cierre respectivo y recepción definitiva del entregable.			
4.1.5.	Para cada uno de los servicios contratados, al aprobarse la realización de una tarea, el profesional contratado debe presentar un Plan de trabajo. La CCSS validará la propuesta del Contratista y en caso de ser aceptada, el Contratista contará con los días establecidos en el Plazo de entrega, para dar inicio con la ejecución del Plan de trabajo propuesto.			
4.2	Forma Entrega ITEM II			
4.2.1.	El Monitoreo integral de la infraestructura tecnológica y servicios en operación de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, comenzará a partir de una sesión de trabajo inicial, la cual será programada en fecha y hora previamente coordinada por el Encargado General del Contrato. La misma se debe realizar en las oficinas de la CAJA en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de disponibilidad de retiro del contrato u orden de compra.			
4.2.2.	La CCSS recibirá la solución de monitoreo de forma provisional cuando la misma se ha entregada y puesta en operación, para lo cual levantará el acta de la recepción provisional respectiva. Previa coordinación con el encargado general de la compra y la comisión técnica para la respectiva recepción, el lugar de la entrega provisional será en el Edificio Jenaro Valverde, piso 11, Área de Soporte Técnico.			
4.2.3.	La aceptación técnica, será hasta que exista total satisfacción por parte de la Subárea Administración de Plataformas de que la solución se encuentra completamente instalada y trabajando de acuerdo con los términos del cartel.			
4.2.4.	Para dar inicio al proceso de instalación, configuración y puesta en operación de la solución de monitoreo, el contratista debe presentar un plan de trabajo que incluya como mínimo:			





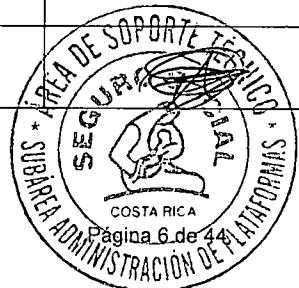
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<ul style="list-style-type: none">o Planificación y organización general del proceso, organizado por fechas, labores y recursos estimados.o Documentación para la planificación, ejecución, control, seguimiento y finalización del proceso.o Estructura a detalle del trabajo y actividades, así como de los participantes en las tareas, se requerirá la presencia del experto certificado en las tareas donde se necesite. Se dará seguimiento al cumplimiento de los plazos y de la presencia de los profesionales asignados a las tareas.o Estimación de recursos humanos y tecnológicos de las actividades.o Estimación del tiempo requerido en cada actividad programada.o Matriz de roles y responsabilidades en el proceso de instalación, configuración y puesta en operación.o Metodología de seguimiento semanal para revisar el avance.			
4.2.5.	<p>Recepción provisional:</p> <p>La recepción provisional será realizada cuando el adjudicatario concluya con la capacitación y la puesta en marcha de la solución.</p> <p>El Contratista contará con un plazo a definir por común acuerdo entre el mismo y la Administración, para corregir o aclarar los problemas identificados; no obstante, este plazo no podrá exceder a la mitad del plazo de ejecución original, según lo estipulado en el artículo 202 del RLCA.</p> <p>Una vez corregidas por el proveedor, las inconsistencias o fallas señaladas por la administración se procederá a realizar la verificación de las correcciones implementadas, se advierte que si aún persisten en forma total o parcial inconsistencias o falencias en los productos o servicios desarrollados, la Administración procederá a requerir las corrección de las fallas encontradas, repitiéndose este ciclo, hasta la corrección a satisfacción de la Administración. Momento en el cual se emitirá la recepción provisional. Sin demerito de la aplicación de las cláusulas penales establecidas.</p>			
4.2.6.	<p>Recepción definitiva:</p>			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	Se realizará una vez vencido el plazo para corregir defectos, y se cuente con la recepción provisional según lo estipulado en el artículo 203 del RLCA.			
5.	Lugar de Entrega			
5.1	Los bienes y servicios solicitados deben ser habilitados en el Centro de Datos de la CCSS en CODISA, y entregados en el Area de Soporte Técnico, en oficinas centrales de la Caja Costarricense de Seguro Social, ubicada en piso 11, Edificio Jenaro Valverde, Av. 2 y 4, calles 5 y 7.			
6.	Forma de Pago			
6.1	Todo pago se realizará sobre servicios o productos recibidos y contra acta de recepción definitiva por la Administración.			
6.2	Se realizará la forma usual de pago de la CCSS, es decir, 30 días naturales contados a partir del recibido del Subítem correspondiente, previa acta de recepción definitiva y de la correcta presentación de la factura por parte del contratista.			
6.3	Forma de Pago ITEM I Para el Subítem 1.1: Se realizará un único pago por concepto de creación, configuración e implementación de los procesos ITIL®, así como la integración de las herramientas de monitoreo existentes con CA Services Desk Management, contados a partir de la recepción definitiva y de la correcta presentación de la factura por parte del contratista para su trámite de pago. Para el Subítem 1.2: La CCSS realizará los pagos de las horas de servicios profesionales por demanda, según las horas consumidas en el mes vencido.			
6.4	Forma de Pago ITEM II Se realizará un primer pago por concepto de entrega de la Solución de Monitoreo para plataforma tecnológica Central, el cual incluye las Licencias de Software de Monitoreo, Instalación, Configuración, capacitación accesoria, Soporte y Actualización. Se realizarán tres pagos subsecuentes cada doce meses por concepto de Soporte y Actualización del licenciamiento de la solución adquirida.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

6.5	<p>Cada factura debe indicar mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de Licitación.• Número de Contrato.• Item y descripción.• Subítem y descripción.• Precio unitario.• Monto total de la factura.			
7.	Vigencia de la contratación			
7.1	Para el ITEM I , La contratación tendrá una vigencia de diez (10) meses , contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro de la orden de compra o contrato.			
7.2	Para el ITEM II , La contratación tendrá una vigencia de cincuenta y dos (52) meses , contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro de la orden de compra o contrato.			
8.	CLAUSULAS PENALES			
8.1	<p>Para el ITEM I:</p> <p>Para el Subítem 1.1 Se aplicará una cláusula penal del 1% por cada día natural de atraso en la entrega de los productos solicitados, hasta un máximo del 25% del monto total adjudicado del subítem 1.1.</p> <p>La penalización se rebajará de las facturas pendientes de pago, en caso de no existir facturas pendientes, el contratista contará con tres días hábiles para realizar el pago a la cuenta que la Caja le indique.</p>			
8.2	<p>Para el Subítem 1.2 En caso de presentarse un atraso para iniciar la atención de una solicitud de pedido de horas por demanda, se aplicará una penalización del 0,25% por cada hora hábil de atraso, hasta completar el 25% del monto total de la solicitud de pedido por demanda.</p> <p>La penalización se rebajará de las facturas pendientes de pago, en caso de no existir facturas pendientes, el contratista contará con tres días hábiles para realizar el pago a la cuenta que la Caja le indique.</p>			



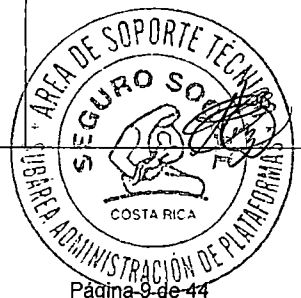
**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

8.3	<p>Para el ITEM II:</p> <p>Se aplicará una penalización del 1% por cada día hábil de atraso en la entrega y puesta en funcionamiento de la solución de monitoreo. Hasta un máximo de 25% del monto total adjudicado del ítem II.</p> <p>Se aplicará una penalización del 1% por cada día hábil de atraso en la capacitación accesoria. Hasta un máximo de un 25% del monto total adjudicado.</p> <p>En caso de presentarse un atraso para iniciar la atención de una solicitud de pedido de licencias por demanda, se aplicará una penalización del 0,25% por cada día hábil de atraso, hasta completar el 25% del monto total de la solicitud de pedido por demanda.</p> <p>La penalización se rebajará de las facturas pendientes de pago, en caso de no existir facturas pendientes de pago, el contratista contará con tres días hábiles para realizar el pago a la cuenta que la Caja le indique.</p>			
9.	Multas por defectos en la ejecución.			
9.1	<p>Para el ITEM I</p> <p>Para el Subítem 1.1.: Por defectos o interrupción de los servicios en la integración con CA Services Desk Managment y definición de procesos de implementación ITIL, la Caja aplicará una multa del 1% sobre el monto adjudicado, por cada entrega defectuosa o interrupción de los productos esperados, hasta un máximo del 25% del monto total adjudicado, del subítem 1.1.</p> <p>Para el Subítem 1.2: Por defectos o interrupción de los servicios en la integración con CA Services Desk Managment y definición de procesos de implementación ITIL, la Caja aplicará una multa del 1% sobre el monto correspondiente a las horas solicitadas (entiéndase el resultado de multiplicar el precio unitario adjudicado por hora por la cantidad de horas solicitadas), por cada entrega defectuosa o interrupción de los productos esperados, hasta un</p>			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<p>máximo del 25% del monto correspondiente a las horas solicitadas.</p> <p>La multa se rebajará de las facturas de pago, en caso de no existir facturas pendientes el contratista contará con tres días hábiles para realizar el pago a la cuenta que la Caja le indique.</p>			
9.2	<p>Para el ITEM II</p> <p>Por defectos en el funcionamiento de la solución una vez puesta en operación (instalada, configurados los componentes y/o agentes en los equipos a monitorear) o por la ocurrencia de algún daño sobre la plataforma institucional atribuible al contratista de manera que causen interrupción de los servicios críticos que se brindan desde el centro de datos institucional. La Caja aplicará una multa del 2% sobre el monto total adjudicado, por cada día de atraso en la resolución a satisfacción de la CAJA, hasta un máximo del 25%.</p> <p>La multa se rebajará de las facturas de pago, en caso de no existir facturas pendientes el contratista contará con tres días hábiles para realizar el pago a la cuenta que la Caja le indique</p>			
10.	Garantía de cumplimiento Art. 40 RCA			
10.1	<p>Para el ITEM I: El adjudicatario debe depositar el monto correspondiente al 5% del monto total estimado de consumo, el cual se obtiene de la cantidad total del subítem 1.1, más la multiplicación del precio unitario de horas por demanda del ítem 1.2, por la cantidad estimada de consumo. Dicha garantía de cumplimiento debe tener una vigencia de al menos 14 meses a partir de la adjudicación en firme de la oferta, la cual debe presentarse a más tardar 3 (tres) días hábiles como máximo a partir de la solicitud por parte de la Administración.</p>			
10.2	<p>Para el ITEM II: El adjudicatario debe depositar el monto correspondiente al 5% del monto total adjudicado.</p>			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	La garantía de cumplimiento debe tener una vigencia de al menos 56 meses a partir de la adjudicación en firme de la oferta, la cual debe presentarse a más tardar 3 (tres) días hábiles como máximo a partir de la solicitud por parte de la Administración.			
10.3	El oferente entregará original y 2 (dos) copias del documento presentado como garantía de cumplimiento en las Oficinas Centrales de la Caja, Edificio Jenaro Valverde Marín, Piso 2, Subárea Gestión Administrativa, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. La Subárea Gestión Administrativa procederá a completar el formulario "Recibo Garantía de Cumplimiento" con la información de la garantía, entregándoselo al oferente para su correspondiente deposito en la Plataforma de Servicios, Subárea Caja y Custodia de Valores, Edificio Vicenti Echandi Jiménez. Una vez depositada la garantía por el oferente, éste entregará a la Subárea Gestión Administrativa las copias del recibo, debidamente selladas por la Subárea Caja y Custodia de Valores para su incorporación al expediente administrativo y los controles pertinentes. El oferente conservará el recibo original.			
11.	Cláusulas de compras verdes Gestión Ambiental			
11.1	El oferente debe contar con un procedimiento para que el manejo de toda la información relacionado con la ejecución contractual sea electrónica.			
11.2	No se aceptarán copias de las ofertas en formato físico. Dichas copias serán facilitadas mediante un dispositivo de almacenamiento USB o CD ROM			
12.	Derechos de autor			
12.1	En apego a lo establecido en el artículo 14 y 15, título IV, del Reglamento a la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, las partes están obligadas a cumplir con los términos de esta contratación. Por lo tanto, cualquier producto que se genere durante el periodo de la contratación será propiedad de la CAJA.			
13.	Cláusula de confidencialidad			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

13.1	<p>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 empresa que resulte adjudicada y que entregará o desarrollará productos o servicios relacionados con Tecnologías de Información y Comunicación, se debe 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.</p> <p>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.</p> <p>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 alguna por parte de la CAJA, pudiendo ésta ante un eventual incumplimiento reclamar los daños 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>		
------	--	--	--



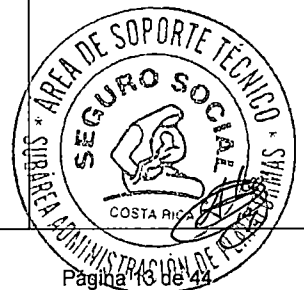
**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	Esta cláusula tendrá validez hasta cinco (5) años después de finalizado o entregado los productos o servicios objetos de la contratación.			
14.	DESGLOSE DE PRECIOS			
14.1	<p>Debe presentarse un desglose de precios por Subítem con todos los componentes que conforman el objeto de la contratación.</p> <p>Para el Subítem 1.1 se debe detallar el costo unitario y total.</p> <p>Para el Subítem 1.2 se debe detallar el costo unitario por hora y el total estimado de consumo.</p> <p>Para el ITEM II, se debe detallar el costo unitario y total por tipo de licenciamiento, instalación y configuración de la solución de monitoreo, el cual debe desglosarse de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Licencias para servidores Físicos• Licencias para servidores Físicos con servicios (Application Pack)• Licencias para servidores Virtuales• Licencias para equipos de comunicación (Switches SAN, LAN)• Licencias para Sistemas de Almacenamiento• Licencias para Sistemas de RespalDOS• Licencias para Balanceador de Carga F5• Licencias para Enclosure Blade (Chasis)• Licencias para Equipos de Seguridad (IPS, FTD, Filtrado de Contenido)			
14.2	<p>El precio se debe desglosar según lo dispuesto en los artículos 25, 26 y 27 del RLCA. Para lo cual, debe detallarlo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">- Costo de servicios por implementación de definición de procesos ITIL e integración con CA Service Management, para las herramientas de monitoreo- Costo por horas a demanda para la integración de nuevas soluciones de monitoreo.- Costo de instalación unitario y total de la solución de monitoreo- Precio unitario y total de cada Subítem.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	- Precio total de la oferta.			
14.3	El contratista debe presentar en su oferta el desglose de la estructura del precio para el ítem único. Entre ellos: Mano Obra, Gastos Administrativos, Insumos y Utilidad. Así como un presupuesto y completo con todos los elementos que lo componen.			
15.	Garantía del Fabricante. ITEM II			
15.1	El respaldo de la garantía del fabricante al contratista debe ser al menos de 48 meses , esta garantía aplica para los procesos de implementación, ajustes y modificaciones que se realizan sobre la solución de monitoreo ofertada para el presente ITEM.			
15.2	Permitir y realizar actualizaciones y parchados liberados por el fabricante para todo el software instalado.			
16.	Responsabilidades de CCSS			
16.1	La CCSS proveerá toda la información que el contratista requiera para el correcto dimensionamiento de su solución.			
16.2	La CCSS dará visibilidad de los procesos desarrollados al interno de la institución.			
16.3	La CCSS se reserva el derecho de modificar el plan de trabajo definido en las etapas iniciales del cronograma de actividades en la reunión de planificación, entendiendo que esto podría alterar los tiempos de implementación y asumiendo los costos correspondientes.			
16.4	La CCSS proveerá del personal calificado que el contratista solicite, asegurándose que cumple con el perfil requerido, en caso de no ser así, la CCSS reemplazará al funcionario, dicho personal estará dedicado al proyecto de acuerdo con los tiempos estipulados por el contratista.			
16.5	La CCSS, facilitará la infraestructura necesaria para la instalación de la solución solicitada en el ITEM II .			
17.	Coordinación por parte de la CAJA			
17.1	La CAJA designará al Lic. Alexander Ordoñez Arroyo, Jefe de la Subárea Administración de Plataforma o quien lo sustituya, para la supervisión y coordinar la ejecución contractual. El contratista puede llamar a los siguientes números para actividades de coordinación: 2539-0495, o al fax número 2539-0505.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

18.	Coordinación por parte del contratista			
18.1	El contratista debe indicar el nombre del responsable gerencial encargado de atender y/o coordinar con la CAJA lo relacionado a este contrato. Debe indicar también el número de teléfono, fijo y celular donde puede ser localizado, así como el número de fax.			

Objeto: Solución de Monitoreo para la Plataforma Tecnológica Central, desarrollo de procesos ITIL y Servicios de Integración de herramientas con CA Services Desk Management.

N° de ITEM	Unidad	Cantidad	Descripción del bien
1	Unidad	1	Servicios profesionales de integración con CA Services Desk Management y definición de procesos.
1.1	Unidad	1	Servicios para creación e implementación de procesos ITIL®.
1.2	Horas	280 (Cantidad Estimada)	Servicios profesionales para la integración de la herramienta de monitoreo resultante del Item II con CA Service Desk Management, y transferencia de conocimiento.
2	Unidad	1	Solución de Monitoreo para plataforma tecnológica Central (Licencias de Software de Monitoreo, Instalación, Configuración, capacitación accesoria, Soporte y Actualización).

CAPÍTULO II

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ITEM I: Servicios profesionales de integración con CA Services Desk Management y definición de procesos.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<i>Descripción del Cartel</i>	<i>Cumple SI NO</i>	<i>Descripción del oferente</i>
1.	Subítem 1.1 Servicios para creación e implementación de procesos ITIL®.		
1.1	<p>El oferente debe realizar la integración de al menos las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Fooglight SQL Server /Oracleb) Dynatrace.c) Oracle Enterprise Manager.d) Exinda.e) Gestor de monitoreo vigente con el ICE (ELLIS).f) Zabbix <p>Se debe configurar la herramienta de CA Services Desk Managment, propiedad de la CCSS, para que administre de manera centralizada y óptima los procesos de eventos, capacidad y disponibilidad, en alineamiento con las mejores prácticas de "Gestión de Eventos" incluidas en el marco de referencia ITIL y que se alinee con las prácticas de COBIT 5 relacionadas al monitoreo de eventos incluidas en los procesos "BAI04 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad" y "DSS01 Gestionar las operaciones".</p>		
1.2	Equipo De Trabajo		
1.2.1	<p>El equipo de trabajo debe estar integrado por al menos los siguientes recursos, con las siguientes características:</p> <p>01 ingeniero Certificado en la Herramienta de monitoreo Dynatrace.</p> <p>Preparación Académica</p> <ul style="list-style-type: none">a. Grado mínimo de Bachiller como Ingeniero en Informática o carrera afín.b. Certificación vigente aportada por la casa fabricante de la herramienta de software Dynatrace, la cual garantice que el recurso técnico propuesto se encuentra apto para desarrollar los procesos de la solución. <p>01 ingeniero Certificado en la Herramienta de monitoreo Foglith</p> <p>Preparación Académica</p> <ul style="list-style-type: none">a. Grado mínimo de Bachiller como Ingeniero en Informática o carrera afín.		





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

b. Certificación vigente aportada por la casa fabricante de la herramienta de software Foglith, la cual garantice que el recurso técnico propuesto se encuentra apto para desarrollar los procesos de la solución.

01 ingeniero Certificado en CA Service Desk Management

Preparación académica:

- a. Grado mínimo de Bachiller como Ingeniero en Informática o carrera afín.
- b. Certificación vigente aportada por la casa fabricante de la herramienta de software CA Service Desk Management, la cual garantice que el recurso técnico propuesto se encuentra apto para desarrollar los procesos de: instalación, configuración, pruebas, puesta en marcha, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo requeridos.

01 ingeniero Certificado ITIL, desarrollo de procesos.

Preparación académica requerida:

- a. Grado mínimo de licenciatura o maestría universitaria en las carreras de Tecnologías de Información, Ingeniería Industrial o Administración de Empresas.
- b. Certificación ITIL® Fundamentos versión 3.0.
- c. Certificación COBIT Fundamentos versión 5.0, emitida por ISACA.
- d. Certificación CISA, emitida por ISACA.

Las certificaciones anteriores deben evidenciar que se encuentran vigentes. La CCSS se reserva el derecho de verificar la validez de la certificación aportada.

01 Ingeniero Certificado ITIL, transferencia de conocimiento y calidad de procesos.

Preparación académica:

- a. Grado mínimo de licenciatura o maestría universitaria en las carreras de Tecnologías de Información, Ingeniería Industrial o Administración de Empresas
- b. Certificación ITIL® nivel Experto.
- c. Certificación COBIT® nivel Fundamentos.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<p>Dicha certificación debe evidenciar que se encuentra vigente. La CCSS se reserva el derecho de verificar la validez de la certificación aportada.</p> <p>La CCSS se reserva el derecho de verificar la validez de la certificación aportada.</p>		
1.3	Experiencia Equipo de Trabajo		
1.3.1	<p>Cada uno de los recursos profesionales y recursos técnicos solicitado, debe haber participado en al menos dos (2) proyectos en su respectivo campo de trabajo. Dichos proyectos deben haber sido desarrollados en los últimos dos (2) años inmediatos anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas.</p> <p>Para acreditar la experiencia laboral solicitada, cada uno de los profesionales y el técnico solicitado, deben aportar dos (2), cartas de referencia (una por empresa) donde realizó proyectos según su respectivo campo de trabajo de manera exitosa.</p> <p>Las cartas de referencia deben contener el siguiente detalle mínimo de información:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Nombre de la empresa donde se desarrolló el proyecto.b. Nombre del proyecto.c. Descripción del proyecto realizado.d. Duración del proyecto, con indicación de la fecha de inicio y fine. Indicar si el proyecto concluyó de forma exitosa a satisfacción de la Administración.f. Datos del representante legal de la empresa o funcionario responsable de la contratación (entiéndase como la persona responsable de la empresa que recibió la consultoría y que firmó la aceptación del producto generado): nombre, puesto de trabajo, correo electrónico, teléfono. <p>La CCSS se reserva el derecho de verificar la validez de la certificación aportada.</p>		
1.4	Servicios para definición de procesos		
1.4.1	<p>El oferente deberá realizar la construcción de al menos los siguientes procesos:</p> <p>Gestión de Eventos</p> <ul style="list-style-type: none">a) Diseñar un proceso de gestión de eventos sobre la plataforma tecnológica central y los servicios de TIC que considere los siguientes aspectos:		





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<ul style="list-style-type: none">I. Esquemas de monitoreo para el análisis de las condiciones normales de la plataforma tecnológica.II. Diseño de diagrama de flujo, lineamientos, procedimientos y plantillas del procesoIII. Roles y responsabilidades de la gestión de eventos.IV. Roles y responsabilidades sobre el monitoreo de la plataforma tecnológica.V. Roles y responsabilidades sobre el monitoreo de los servicios TIC. <p>Alineamiento con las mejores prácticas de "Gestión de Eventos" incluidas en el marco de referencia ITIL y que se alinee con las prácticas de COBIT 5 relacionadas al monitoreo de eventos incluidas en los procesos "BAI04 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad" y "DSS01 Gestionar las operaciones".</p>		
1.4.2	<p>Gestión de la Capacidad</p> <ul style="list-style-type: none">a) Diseñar un proceso de gestión de la capacidad y disponibilidad de los servicios de TIC que considere los siguientes aspectos:b) Formatos y metodologías para la planificación de la capacidad y disponibilidad de los servicios de TICc) Integración con la gestión de la demanda de servicios de TIC y la gestión de niveles de serviciod) Diseño de diagrama de flujo, lineamientos, procedimientos y plantillas del procesoe) Roles y responsabilidades del proceso.f) Definir una estrategia de implementación gradual y los criterios que la sustentan.g) Establecer los lineamientos para el modelado del comportamiento y tendencias de procesos y servicios de negocio que permitan planificar proactivamente la capacidad requerida de los servicios de TICh) Establecer los lineamientos para el modelado del comportamiento y estructura de los servicios de TIC y de los elementos de la plataforma tecnológica, considerando: <ul style="list-style-type: none">I. Métodos que permitan identificar las relaciones entre fallas y el impacto de fallos de componentes sobre los servicios de TIC.II. Métodos que permitan identificar los componentes críticos para los servicios de TIC y generar modelos de predicción de fallas.II. Técnicas estadísticas y cualitativas de proyección de la capacidad y disponibilidad futuras.		



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<p>V. Definir un instructivo detallado para la posterior elaboración por parte de la CCSS de un plan de capacidad y disponibilidad de TIC validado con áreas usuarias y de TIC.</p> <p>Alineamiento con las mejores prácticas de "Gestión de Capacidad" y "Gestión de Disponibilidad" incluidas en el marco de referencia ITIL y que se alinee con las prácticas de COBIT 5 del proceso "BAI04 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad".</p>		
2.4.1	<p>Gestión de Disponibilidad</p> <p>Establecer los lineamientos para el modelado del comportamiento y estructura de los servicios de TIC y de los elementos de la plataforma tecnológica, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Métodos que permitan identificar las relaciones entre fallas y el impacto de fallos de componentes sobre los servicios de TIC.b) Métodos que permitan identificar los componentes críticos para los servicios de TIC y generar modelos de predicción de fallas.c) Técnicas estadísticas y cualitativas de proyección de la capacidad y disponibilidad futuras. <p>Definir un instructivo detallado para la posterior elaboración por parte de la CCSS de un plan de capacidad y disponibilidad de TIC validado con áreas usuarias y de TIC.</p>		
2.	<p><i>Subítem 1.2 Servicio a demanda en CA Service Management, para la mejora en la gestión de los servicios.</i></p>		
2.1	<p>Se debe considerar una estimación de 280 horas durante la vigencia de este ítem. El oferente debe indicar el precio unitario por hora en la oferta económica.</p>		
2.2	<p>Las horas a demanda, serán únicamente requeridas por el perfil de Ingeniero Certificado en CA Service Desk Management</p>		
2.3	<p>La Administración podrá hacer uso de estas horas, para el desarrollo de mejoras en la gestión de servicios, retroalimentación técnica de los procesos de ITIL definidos tales como gestión de la capacidad, disponibilidad y eventos, así como actividades de integración con CA services Desk Management de las nuevas herramientas de monitoreo que la institución adquiera.</p> <p>Entre las actividades que el oferente debe estar en capacidad de realizar se encuentran:</p> <p>1. Integración de Soluciones de Monitoreo de la Plataforma Tecnológica</p>		



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL****Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones**Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: gg_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	2. Mejoras en la gestión de procesos de ITIL tales como gestión de eventos, capacidad y disponibilidad 3. Transferencia de conocimiento y retroalimentación técnica de los procesos de gestión en TIC, con base a los servicios brindados en el Subítem 1.1.		
2.4	En caso en que la administración así lo requiera, el contratista deberá brindar soporte y análisis para la resolución de incidentes o fallas en problemas detectados los servicios brindados por horas a demanda.		
2.5	Las Horas a demanda son un producto de estimación de consumo, por tanto, no implica una obligación por parte de la institución para su consumo		
2.6	La utilización de las horas debe ser autorizada por el Administrador del contrato o su representante en turno.		

ITEM II: Solución de Monitoreo para Plataforma Tecnológica.

N.º	Descripción del cartel	Si cumple	No cumple	Descripción del oferente
1.	Requisitos para los oferentes			
1.1.	<p>La definición e implementación del Monitoreo integral de la infraestructura tecnológica y servicios en operación de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, debe ser realizado conforme a lo detallado en el presente cartel.</p> <p>La solución debe contemplar iniciar con el monitoreo de los siguientes componentes, que integran el inventario actual de la Plataforma. Se detalla a continuación la cantidad de equipos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servidores Físicos LENOVO: 88• Servidores Virtuales Wmware: 350• Servidores Físicos P8: 3• Servidores / Particiones Virtuales P8: 23• Servidores con servicios (Application Pack): 112• Cantidad de Chasis (Enclosure): 10• Switches SAN/LAN de los Chasis: 28• MDS Switches SAN: 8• Switches LAN: 20• Equipos de Seguridad (IPS- NGFW-Filtrado): 28• Balanceador F5: 2			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<ul style="list-style-type: none">• Almacenamiento (Storage): 590 TB• Equipo de Respaldo: 8• UPS: 3• Aire Acondicionado: 2			
1.2.	El oferente deberá incorporar todas las anticipaciones logísticas, de costos y recursos humanos para cumplir con los requisitos solicitados en el presente ITEM.			
1.3.	El oferente debe ser partner autorizado por al menos 3 años, para la comercialización de la solución ofertada para lo cual debe presentar certificación actualizada con no más de 3 meses de emitida por los fabricantes y dirigida a la CCSS.			
2.	Software de Monitoreo para plataforma tecnológica central			
2.2.	El oferente debe incluir labores de actualización y parchado, por al menos 4 años a la versión más reciente y estable liberada, sin ningún costo adicional. Estas labores deben ser coordinadas y autorizadas por la administración para su ejecución, para esta tarea se debe realizar una revisión semestral para valorar la versión mas estable y recibir la recomendación mediante un informe.			
2.3.	El oferente debe realizar la instalación, configuración, puesta en funcionamiento y optimización de la solución ofertada a satisfacción de la Administración. La solución debe alinearse al modelo de sistema de gestión de servicios que actualmente utiliza la institución.			
2.4.	El Contratista debe ofrecer una solución integral, conformada por un software o varios, siempre y cuando los mismos puedan ser soportados e integrados con la solución de CA Services Desk Managment y cumplan de forma eficiente con los requerimientos de la administración.			
2.5.	El oferente debe aportar todos los insumos necesarios que se le soliciten por parte de la Administración y por el personal certificado de CA Services Desk Managment para la integración de dicha herramienta. Es importante aclarar que la CCSS cuenta con una contratación de terceros para los ajustes en la herramienta CA Services Desk Managment.			
2.6.	Integración con "Services Desk"			
2.6.1.	La herramienta de monitoreo debe contar con la capacidad de integrarse de forma nativa o mediante conectores como: sockets, API, web services o una combinación de estos mecanismos sin que medie una tercera herramienta para lograr dicha integración con el software que tiene la institución para la mesa de servicio de CA Service Desk Manager. La misma debe proveer al menos las siguientes funcionalidades:			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<ul style="list-style-type: none">a. Creación de tiquetes (tickets) asociadas a las alertas de estado de salud de manera automáticab. Creación de tiquetes (tickets) asociadas a las alertas de estado de salud de manera manual desde la consola de monitoreo.c. Cierre automático de tiquetes (tickets) relacionados a las alertas.d. Permitir enlazar la información de los tickets generados en CA Service Desk con la información de las alertas en la consola de monitoreo (estado, asignado, etc.)e. Permitir abrir directamente desde la consola de monitoreo la información del tiquete (ticket) asociado.f. Proveer procesos de aprobación en CA Service Desk para las solicitudes de cambios relacionadas a la configuración de equipos.g. El oferente deberá indicar detalladamente el cumplimiento de este apartado, para lo cual debe presentar la documentación respectiva.			
2.7.	Integración con Base de datos de la Gestión de Configuración (CMDB)			
2.7.1.	La herramienta de monitoreo debe contar con la capacidad de integrarse con la CMDB de la mesa de servicio de CA <i>Service Desk Manager</i> que posee actualmente la CCSS y proveer la funcionalidad de Sincronización de la información de los atributos de equipos descubiertos y sus relaciones con otros dispositivos de la CMDB. sin la necesidad de creación de <i>scripts</i> o programación.			
2.8.	El oferente debe demostrar que ha realizado al menos dos (2) proyectos de implementación e integración de sus herramientas de monitoreo ofrecidas en este ITEM con CA Services Desk Managment , por lo cual debe presentar documentos probatorios (referencia de los clientes) en los cuales se demuestre que se han realizado dichas implementaciones de forma exitosa.			
2.9.	Perfil del equipo de trabajo requerido			
2.9.1.	Equipo de trabajo requerido: Para el desarrollo de las fases señaladas anteriormente, el oferente debe aportar un equipo de trabajo compuesto por la cantidad y perfiles descritos a continuación: <ul style="list-style-type: none">a. Director del Proyecto: al menos un (1) profesional.b. Consultor Profesional en Monitoreo: al menos un (1) profesional.c. Ingeniero: Experto en Redes al menos un (1) profesional			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<p>d. Ingeniero: Experto en infraestructura con al menos 2 años de experiencia, se puede tener un ingeniero diferente por cada componente implementado.</p> <p>Un mismo recurso podrá cumplir un máximo 2 perfiles.</p>			
2.10.	Perfil: Director del Proyecto			
2.10.1.	<p>Preparación académica requerida:</p> <p>El director del Proyecto propuesto debe contar con la siguiente preparación académica:</p> <p>a. Grado mínimo de bachiller universitario en al menos algunas de las siguientes carreras: tecnologías/sistemas de información, sistemas de computación, ingeniería industrial, electrónica o carrera afín.</p> <p>b. Certificación PMP (<i>Project Management Professional</i>), vigente a la fecha de presentación de las ofertas.</p> <p>c. Certificación ITIL Foundation</p> <p>Experiencia laboral requerida:</p> <p>El Director de Proyecto, debe comprobar experiencia laboral en al menos cinco (5) proyectos dentro de los cinco (5) años inmediatos anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas, donde haya realizado la administración de proyectos relacionados con tecnologías de información, se solicita hoja de vida y cartas probatorias, expedidas por los clientes de los proyectos ejecutados.</p>			
2.11.	Perfil: Consultor Profesional Monitoreo			
2.11.1.	<p>Preparación académica requerida:</p> <p>Grado mínimo de bachiller universitario en al menos algunas de las siguientes carreras: tecnologías/sistemas de información, sistemas de computación, ingeniería industrial, electrónica o carrera afín.</p> <p>El consultor en monitoreo propuesto debe contar con la siguiente preparación</p> <p>a. Curso certificado de entrenamiento y/o certificación para la solución ofertada.</p>			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<p>b. Certificación ITIL Foundation</p> <p>Experiencia laboral requerida:</p> <p>El consultor propuesto debe comprobar experiencia laboral en al menos dos (2) proyectos de implementación de la herramienta en procesos de monitoreo, se solicita hoja de vida y cartas probatorias, expedidas por los clientes de los proyectos ejecutados.</p>			
2.12.	Perfil: Ingeniero Experto en Redes			
2.12.1.	<p>Preparación académica requerida:</p> <p>El ingeniero experto en redes propuesto debe contar con la siguiente preparación</p> <ul style="list-style-type: none">a. Grado mínimo de bachillerato en ingeniería en Sistemas, Informática, Telemática y o Electrónica.b. Certificación CCNA <p>Experiencia laboral requerida:</p> <p>El ingeniero propuesto debe comprobar experiencia laboral en al menos dos (2) proyectos en la implementación y configuración de equipos de comunicación.</p> <p>El ingeniero propuesto debe contar con experiencia en la implementación y configuración de equipos de comunicaciones tipo Nexus 7000, Routing y Switching marca Cisco, esto debido a que la plataforma de la CCSS cuenta con equipos marca Cisco.</p> <p>Se solicita hoja de vida y cartas probatorias, expedidas por los clientes de los proyectos ejecutados.</p>			
2.13.	Perfil: Ingeniero Experto en Infraestructura			
2.13.1.	<p>Preparación académica requerida:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Grado mínimo de bachillerato en ingeniería en Sistemas, Informática, Telemática y o Electrónica.b. Certificación VMware Data Center Virtualizationc. Conocimientos en Sistemas de almacenamiento y respaldo.d. Conocimiento en Balanceadores de carga.e. Certificación MCSE			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<p>Experiencia laboral requerida:</p> <p>El ingeniero propuesto debe comprobar experiencia laboral en al menos dos (2) proyectos, donde de manera conjunta realizara instalaciones, configuraciones, reinstalaciones y troubleshooting en equipos VMware, Dell EMC, (almacenamiento, respaldo, replicación y sincronización entre sitios.).</p> <p>Si la preparación académica y la experiencia laboral requerida no se logra cumplir con un único Ingeniero experto, el oferente puede ofrecer un máximo de 3 recursos los cuales de manera conjunta puedan cumplir por lo solicitado en este apartado.</p>			
2.14.	Presentación de atestados			
2.14.1.	<p>Para el personal propuesto el oferente debe entregar un cuadro resumen con el nombre y las certificaciones de cada uno correspondientes al desarrollo del presente proyecto.</p> <p>Nota: La CAJA se reserva el derecho de verificar la información consignada en los formularios.</p>			
2.14.2.	<p>Para cada miembro del equipo de trabajo propuesto, el oferente debe aportar en su oferta la hoja de vida, considerando para ello al menos el siguiente detalle de información:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Datos personales.b. Preparación académica.c. Experiencia laboral.d. Referenciase. Copias de atestados académicos referidos y/o certificaciones, debidamente certificadas por un notario público.			
2.14.3.	<p>El oferente debe adjuntar a cada hoja de vida, cartas de referencia o declaración jurada que demuestren la experiencia referida para cada miembro del equipo de trabajo propuesto. La CCSS se reserva el derecho de verificar cada constancia de referencia.</p> <p>Dichas cartas o declaración jurada deben contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Nombre de la empresa privada o institución pública donde se desarrolló el proyecto.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<p>b. Fecha de realización del proyecto (desde-hasta (dd/mm/aa)).</p> <p>c. Datos del funcionario encargado del departamento de informática o responsable institucional administrador del contrato vinculado al proyecto (nombre, puesto de trabajo, teléfono, correo electrónico)</p> <p>d. Descripción detallada del proyecto desarrollado.</p>			
2.15.	Cambios de personal y suplencias			
2.15.1.	El contratista debe asegurar el personal de suplencia que sustituya al personal titular en caso de ser requerido, mismo que debe cumplir oportunamente con las calidades académicas y de experiencia solicitadas.			
2.15.2.	<p>En caso de suplencia, el contratista debe aportar en un plazo máximo de 24 horas previo a la sustitución, información sobre el personal que estará sustituyendo al empleado titular ausente. Para tales efectos, comunicará en primera instancia mediante correo electrónico o vía telefónica la siguiente información:</p> <p>a. Nombre del titular ausente.</p> <p>b. Nombre del suplente que cubrirá la ausencia.</p> <p>c. Periodo de tiempo de la suplencia.</p> <p>d. Preparación académica del suplente.</p>			
2.15.3.	El contratista contará con 1 (un) día hábil adicional posterior al suministro de la información anterior para presentar hoja de vida completa del personal suplente, considerando para ello los requerimientos señalados anteriormente.			
2.15.4.	La administración comunicará por escrito la aceptación o no del cambio en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud. En el caso de que el profesional ofrecido no sea aceptado por la administración, el contratista debe presentar un nuevo candidato en un periodo no mayor a tres (3) días hábiles.			
2.15.5.	<p>La administración se reserva el derecho de solicitar al oferente la sustitución inmediata del personal cuando:</p> <p>a. Se considere carente de idoneidad o que no satisfaga las necesidades del servicio brindado.</p> <p>b. No se cumpla con las normas de orden y disciplina de la institución.</p>			



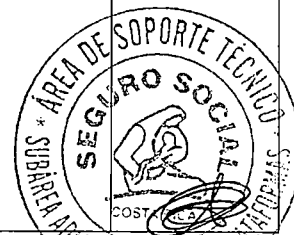
**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.16.	Perfil de la empresa requerida			
2.16.1.	Se aceptarán ofertas en consorcio de acuerdo a los términos dispuestos en el artículo 72, siguientes y concordantes del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.			
2.16.2.	<p>El oferente debe comprobar que cuenta con experiencia suficiente y probada para desarrollar lo solicitado en este pliego cartelario, a saber:</p> <p>El oferente debe contar con un mínimo de cinco años de experiencia de representación de la solución ofertada.</p> <p>El oferente debe contar con experiencia en la venta de servicios de monitoreo.</p>			
2.16.3.	<p>El oferente deberá demostrar la experiencia en al menos dos (02) proyectos similares, donde el objeto contractual sea el monitoreo de plataforma tecnológica. El oferente debe presentar para cada proyecto, carta o constancia de referencia emitida por el cliente, debidamente certificada por un notario público, o declaración jurada, en donde se indique al menos:</p> <p>Objeto del servicio. Plazo del servicio. Datos de contacto (nombre, teléfono, puesto y correo electrónico)</p> <p>Y si el mismo fue efectuado conforme a los términos contractuales (tiempo, calidad) indicar si hubo sanciones económicas o incumplimientos contractuales.</p> <p>Para demostrar la experiencia en proyectos, el oferente debe presentar cartas de referencia de los clientes donde se realizó la implementación, estas cartas de referencia deben cumplir con al menos los siguientes requisitos:</p> <p>Nombre del cliente Nombre del proyecto Alcance del proyecto Nombre del contacto del cliente Números telefónicos del cliente</p> <p>Nota: La CAJA se reserva el derecho de verificar la información consignada en los formularios, además de visitar las instalaciones del oferente para verificar que cuenta con lo requerido.</p>			



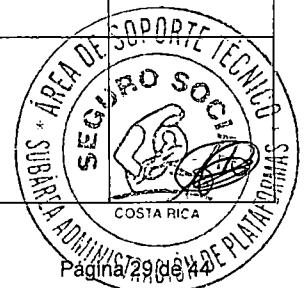
**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.17.	La Solución de Monitoreo debe contar con las siguientes especificaciones técnicas generales:			
2.17.1.	La solución ofertada deberá tener la capacidad de ser multitenant (multicliente) con el fin de poder monitorear y administrar diversas áreas separadas entre sí, centralizando al mismo tiempo la información de las mismas.			
2.17.2.	La solución debe soportar su implementación sobre sistemas físicos o virtuales, el rendimiento de la solución debe mantenerse, en cualquier caso.			
2.17.3.	La solución deberá realizar la correlación de dispositivos y sus eventos en forma automática, en la CMDB, dinámicamente.			
2.17.4.	La solución debe soportar la concurrencia de múltiples usuarios sin degradar su rendimiento.			
2.17.5.	La solución ofertada debe proveer funcionalidades de tipo "drill down" que permitan a los usuarios que así lo deseen profundizar en el detalle de la información.			
2.17.6.	La solución debe utilizar bases de datos relacionales como Oracle, SQL Server y debe contar con la función de mantenimiento de la base de datos a fin de controlar el crecimiento de los datos.			
2.17.7.	La solución ofertada debe estar en capacidad de ejecutar acciones automáticas para el tratamiento de eventos de monitoreo.			
2.17.8.	La solución debe tener la capacidad ante la detección de un cambio en la configuración poder visualizar rápidamente y en pantalla los cambios detectados (líneas agregadas, líneas modificadas, líneas eliminadas).			
2.17.9.	La solución debe concentrar y consolidar en un único repositorio toda la información relacionada al rendimiento capturado de los diferentes componentes tecnológicos, incluyendo redes, servidores (físicos y virtuales).			
2.17.10.	La solución deberá ser capaz de calcular para cada muestra capturada, el comportamiento normal (o línea base) de dicha variable para el dispositivo en cuestión sin requerir de programación ni personalización alguna. Posteriormente estos patrones normales deberán poder ser utilizados para la generación de alarmas y para tareas de planeamiento de la capacidad.			
2.17.11.	La solución deberá capturar la configuración de los dispositivos y poder realizarse mediante alguno de los siguientes protocolos acceso TFTP, Telnet/FTP, SSH, SNMP, entre otros.			
2.17.12.	La solución debe tener capacidad de monitorear (con o sin utilización de agentes) los principales sistemas operativos del mercado instalados en servidores físicos o virtuales. Se requieren como mínimo: Microsoft Windows, Unix (HP-UX, AIX, Solaris), Linux (RedHat, Suse y Debian).			





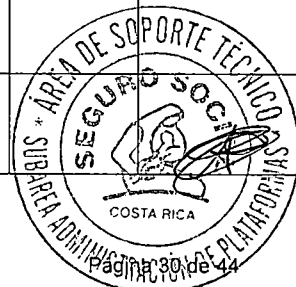
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.17.13.	La solución debe tener la capacidad de monitorear los sistemas de virtualización (Tanto a nivel de host, como las máquinas virtuales), de al menos los siguientes fabricantes: VMware, Microsoft HyperV, Citrix Xen Server, Citrix Xen desktop, IBM (Power VM) virtualización, RedHat Enterprise Virtualization (RHEV), Nutanix.			
2.17.14.	La solución ofertada debe permitir el monitoreo de salud y performance de: Jboss, vCloud, Weblogic, Websphere, entre otros.			
2.17.15.	La solución debe permitir el monitoreo de web services, sockets, tomcat, Apache http (consultando la URL de estado del servidor), en nubes públicas, híbridas y privadas.			
2.17.16.	La solución debe soportar de forma nativa los protocolos SNMP, SMTP, HTTP y preferiblemente BACNET y Modbus entre otros.			
2.17.17.	La solución debe tener la capacidad de monitorear dispositivos de red de diferentes fabricantes y tecnologías (routers, switches, firewalls, balanceadores, IPS, entre otros) vía SNMP.			
2.17.18.	La solución debe tener la capacidad de monitorear disponibilidad de los dispositivos por test de ping y también realizar test a diferentes puertos (TCP – UDP)			
2.17.19.	La solución debe tener la capacidad de recibir traps SNMP			
2.17.20.	La solución debe soportar el monitoreo de soluciones de almacenamiento líderes en el mercado. Al menos los siguientes fabricantes EMC, IBM, HP 3 PAR , entre otros.			
2.17.21.	La solución debe poder monitorear el tiempo de respuesta de servicios DHCP, informando cuando el servicio no se encuentre disponible o con tiempo de respuesta mayor a un determinado umbral configurable.			
2.17.22.	La solución debe poder monitorear el tiempo de respuesta de servicios DNS internos y externos, informando cuando el servicio no se encuentre disponible o con tiempo de respuesta mayor a un determinado umbral configurable. La solución debe permitir chequear el servicio utilizando normal hostnames, MX records (mail servers) y NS records (name servers).			
2.17.23.	La Distribución de las configuraciones de monitoreo y agentes debe poder ejecutarse de forma centralizada y de forma manual.			
2.17.24.	La actualización de versiones de los agentes no debe afectar la configuración de los umbrales previamente realizada.			
2.17.25.	La solución ofertada debe permitir la definición de colección de métricas y umbrales para cada dispositivo a monitorear o de forma global para todos los dispositivos.			
2.17.26.	La solución debe manejar diferentes niveles de severidad (de acuerdo con la urgencia) en las alarmas previamente definidas.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.17.27.	La solución debe tener templates de monitoreo predefinidos, para agilidad en la implementación.			
2.17.28.	La solución ofertada debe entregar reportes. Los reportes deben tener la posibilidad de incluir gráficos, tablas (con imágenes, links URL), datos de disponibilidad y desempeño.			
2.17.29.	Los usuarios deben tener acceso solo a los reportes que hayan sido asignados según su perfil.			
2.17.30.	Los usuarios deberán poder crear reportes personalizados (de acuerdo con su perfil) con datos de encabezado, título, gráficos, textos, URL, LINKS, imágenes, colores, entre otros.			
2.17.31.	Los reportes deben poder ser accedidos vía HTML y deben poder exportarse a PDF, Excel, entre otros.			
2.17.32.	La solución debe permitir programar la ejecución automática de reportes y el envío vía email (SMTP), de los mismos.			
2.17.33.	La solución debe tener un portal web con informaciones gráficas conteniendo el estatus, alarmas y métricas de los servicios monitoreados.			
2.17.34.	La solución debe permitir la generación de reportes así: a) Reportes tipo Top-N". b) Reportes de performance variando el percentil, en especial se requiere el uso del Percentil 95"			
2.17.35.	La solución debe permitir el acceso a los clientes a través de un portal WEB, configurable y donde se pueda crear diferentes dashboard de acuerdo a las necesidades de la administración.			
2.17.36.	El portal debe permitir publicar información de: a) Eventos y alarmas b) Rendimiento c) Servicios de Negocio y SLAs d) Topología e) Métricas del componente monitoreados			
2.17.37.	La solución debe permitir ver la información de las métricas recolectadas de un componente en una sola vista.			
2.17.38.	La solución debe permitir el manejo de alarmas, para reconocimiento, notas o asignación a un usuario.			
2.17.39.	La solución debe permitir el agrupamiento de alarmas con diferentes criterios, como: a) Ubicación geográfica b) Clientes c) Tipo de dispositivos y/o componentes			
2.17.40.	La solución debe permitir medir los acuerdos de niveles de servicio, en relación con los servicios del negocio definidos para cada cliente. La solución debe permitir el definir diferentes métricas para el mismo ANS diferenciándolo por cliente.			
2.17.41.	La definición de los acuerdos de niveles de servicio debe ser basado en una interface WEB.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.17.42.	La solución debe permitir la diagramación de servicios con todos los componentes involucrados que están siendo monitoreados por la misma.			
2.17.43.	La solución debe generar reportes de forma automática sobre los acuerdos de niveles de servicio.			
2.17.44.	Los reportes sobre los acuerdos de niveles de servicio deben poder ser tanto históricos como en línea.			
2.17.45.	La solución debe permitir el monitoreo basado en "business hours" para los acuerdos de niveles de servicio, permitiendo configurar cuando el monitoreo debe iniciar y cuando debe finalizar.			
2.17.46.	La solución ofertada debe permitir monitorear los recursos del sistema tales como CPU, Memoria, Particiones/FileSystem, archivos de log (logfiles, event Log), directorios y procesos entre otros.			
2.17.47.	Para el monitoreo de archivos (logfiles) debe permitir el uso de expresiones regulares.			
2.17.48.	En Windows la solución debe permitir el monitoreo de los contadores de rendimiento (perfmon) y el monitoreo de los servicios (Windows Services).			
2.17.49.	Para la solución del sistema Vmware debe ser capaz de supervisar los registros de eventos.			
2.17.50.	El monitoreo de los sistemas virtuales debe identificar los recursos, máquinas virtuales, y recopilar métricas relacionadas al consumo de estos recursos y de las máquinas virtuales.			
2.17.51.	La solución debe ser capaz de identificar visualmente si un servidor determinado es físico o virtual.			
2.17.52.	La solución ofertada debe ser capaz de identificar qué servidor aloja una máquina virtual determinada.			
2.17.53.	<p>Para el monitoreo de VMware, la solución debe soportar nativamente, sin necesidad de personalización, las siguientes variables para la generación de alertas y ejecución de reportes:</p> <p>Uso de CPU por máquina virtual, espacio libre en disco, uso de memoria por máquina virtual, estado de las máquinas virtuales (on/off), espacio libre en disco, entre otros. Indique de forma detallada las métricas nativas adicionales que ofrece la solución ofertada a nivel de monitoreo de VmWare.</p>			
2.17.54.	<p>La solución debe coleccionar y almacenar información acerca de zonas, pods, clusters, hosts, storage, logs y VMs.</p> <p>Esta información debe integrarse en la CMDB, gestionada a través de la herramienta CA, que permita generar proyecciones de capacidad y demás procesos asociados a la infraestructura tecnológica.</p>			
2.17.55.	La solución debe soportar nativamente, sin necesidad de customización, las variables propias de cada uno de los			





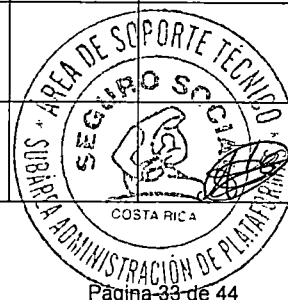
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	componentes para la generación de alertas y ejecución de reportes			
2.17.56.	La solución ofertada debe ser capaz de generar informes de tendencias sobre las métricas monitoreadas			
2.17.57.	La solución debe estar en capacidad del manejo de análisis de causa raíz, mediante el análisis completo de la infraestructura			
2.17.58.	La solución debe almacenar en su base de datos de largo plazo un mínimo histórico de información de 12 meses sobre el análisis de tráfico.			
2.17.59.	La solución deberá entregar funcionalidades que permitan la fácil ejecución de reportes sobre la información almacenada en su repositorio de largo plazo. La configuración y ejecución de estos deberá estar asistida por interfaces gráficas que guíen a los usuarios.			
2.17.60.	La solución ofertada debe permitir a los usuarios generar reportes en base a la información contenida en el repositorio de largo plazo estableciendo umbrales los cuales sean comparados con los porcentajes, utilización o volumen de cada una de las interfaces monitoreadas para establecer filtros de inclusión sobre la información en los reportes.			
2.17.61.	La solución deberá ser capaz de detectar en forma automática, comportamientos anómalos en los servicios como por ejemplo aumento de tráfico o desempeño del canal. El sistema deberá analizar todo el tráfico y alertar vía traps SNMP o syslog sobre cualquier actividad sospechosa dentro de la red.			
2.17.62.	<p>La solución ofertada deberá proveer a través de su interface web la siguiente información sumariada:</p> <ul style="list-style-type: none">• Protocolos más utilizados por volumen basados en la utilización de cada vinculo que está siendo monitoreado por los diferentes dispositivos de colección• Host con más volumen de tráfico basados en la utilización de cada vinculo que está siendo monitoreado por los diferentes dispositivos de colección• Conversaciones con más volumen de tráfico basados en la utilización de cada vinculo que está siendo monitoreado por los diferentes dispositivos de colección			
2.17.63.	La solución debe generar alarmas en tiempo real ante la detección de degradación en los tiempos de respuesta de los test para los diferentes protocolos.			
2.17.64.	La solución ofertada debe ser capaz de capturar los datos directamente desde los dispositivos a partir de los protocolos como SNMP y preferiblemente Bacnet y			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	Modbus, reduciendo los puntos de fallo y permitiendo colecciones en intervalos cortos si es necesario.			
2.18.	Monitoreo Servicios Active Directory			
2.18.1.	La solución debe realizar el monitoreo en tiempo real del Active Directory, el cual debe definirse como un servicio considerado todos sus componentes para su monitoreo integral.			
2.18.2.	Para el monitoreo de Active Directory, la solución debe soportar nativamente, sin necesidad de customización, las siguientes variables para la generación de alertas y ejecución de reportes: a) Active Directory Connect Response b) Active Directory Replication Age c) Active Directory Search Objects d) Active Directory Search Response			
2.18.3.	El monitoreo de la plataforma de Active Directory debe cubrir las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none">• Event logs para monitorear eventos específicos y mensajes.• Monitoreo de "Files" para archivos específicos.• Monitoreo de los "Performance counters" para cubrir un gran rango de objetos, tales como Disco, CPU, Memoria, como mínimo.• Monitoreo de "Processes" específicos de AD.• Cada una de las categorías debe soportar nativamente, sin necesidad de customización, como mínimo las siguientes variables para la generación de alertas y ejecución de reportes: Event Logs, Files, Performance Counters.			
2.19.	Monitoreo Servicios Azure			
2.19.1.	La solución debe soportar el monitoreo de los subsistemas Amazon Ec2 y S3.			
2.19.2.	Debe soportar nativamente, sin necesidad de customización, las siguientes variables para la generación de alertas y ejecución de reportes: a) CPU Utilization b) Networker c) NetworkOut d) S3 file transfer times e) EC2 instance deployment time			
2.19.3.	La solución debe soportar nativamente sin necesidad de personalización el monitoreo de Microsoft Azure. Indique de forma detallada que métricas nativas ofrece la solución para el monitoreo de Microsoft Azure.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.19.4.	Los eventos e informaciones de monitoreo de Azure deben ser presentados en el portal Web y los reportes, descritos en los ítems de Requerimientos Generales y Reportes.			
2.20.	Monitoreo Servicios Exchange			
2.20.1.	La solución ofertada debe realizar el monitoreo en tiempo real del Exchange, su rendimiento y disponibilidad, el cual debe definirse como un servicio considerado todos sus componentes para su monitoreo integral (SMTP – HUB-CAS – BD).			
2.20.2.	La solución ofertada debe realizar test de performance al servidor de Exchange permitiendo monitorear el tiempo de conexión del servidor.			
2.20.3.	La solución debe medir el tiempo de round trip para cuentas de correo externas e internas.			
2.20.4.	La solución debe generar alertas si se superan los umbrales o cuando existen correos desconocidos en la bandeja de entrada.			
2.20.5.	La solución ofertada debe poder generar el envío de correo de prueba y luego borrarlo automáticamente de acuerdo a un intervalo definido.			
2.20.6.	La solución debe soportar nativamente, sin necesidad de customización, diferentes variables para la generación de alertas y ejecución de reportes.			
2.20.7.	La solución debe generar alertas de forma proactiva acerca del uso de la base de datos y del espacio libre, el tamaño de registro de la transacción y el tamaño promedio de la casilla de correo			
2.21.	Monitoreo Servicios Share Point			
2.21.1.	La solución ofertada debe realizar el monitoreo en tiempo real del servicio de Share Point, su rendimiento y disponibilidad, el cual debe definirse como un servicio considerando todos sus componentes para su monitoreo integral. (IIS – BD)			
2.21.2.	La solución ofertada debe realizar test de performance al servidor de donde se encuentra alojado los servicios de Share Point, permitiendo monitorear el tiempo de conexión del servidor.			
2.22.	Monitoreo Servicios BI (Inteligencia de Negocios)			
2.22.1.	La solución ofertada debe realizar el monitoreo en tiempo real del servicio de BI (Inteligencia de Negocios), su rendimiento y disponibilidad, el cual debe definirse como un servicio considerado todos sus componentes para su monitoreo integral.			
2.23.	Monitoreo Servicios HTTP/URL			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.23.1.	La solución ofertada debe soportar nativamente, sin necesidad de customización, las siguientes variables para la generación de alertas y ejecución de reportes: Tiempo de respuesta HTTP, URL, APACHE			
2.23.2.	La solución debe monitorear URL's, detectar problemas mientras se accede a las URLs y generar alertas cuando el tiempo de respuesta supera un determinado umbral definido por el usuario.			
2.23.3.	La solución debe soportar nativamente, sin necesidad de customización, las siguientes variables para la generación de alertas y ejecución de reportes: <ul style="list-style-type: none">o URL Bytes Per secondo Time required for resolving the DNSo Time to download the contentso Time to first byteo TCP connect timeo URL responseo Time to last byte			
2.23.4.	La solución ofertada debe estar en capacidad de monitorear mensajes de syslog de los dispositivos.			
2.23.5.	La solución debe permitir monitorear las siguientes métricas sobre las interfaces de los dispositivos: <ul style="list-style-type: none">o Paquetes descartadoso Paquetes con erroreso Longitud de la colao Promedio de Errores entrantes y salienteso Promedio de tráfico entrante y saliente.o Estado de la interfaz.			
2.24.	Monitoreo de Servidores (Físicos, Virtuales, VCenter y HiperV)			
2.24.1.	La solución ofertada, deberá tener la capacidad de monitorear los siguientes servicios y componentes a nivel de servidores: <ul style="list-style-type: none">• Estado activo (uptime) de los equipos.• Estado de discos duros. (todas las unidades)• Carga de Procesadores• Carga de Memoria RAM• Trafico Tarjetas de LAN / SAN• Estado de Tarjetas iLO, IDRAC u otro tipo de tarjeta de administración.• Tiempo de escritura a Discos Duros• Estado y carga de Fuentes de poder• Estado de Abanicos (físicos)• Estado de Vcenter			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.24.2.	La solución deberá proporcionar las siguientes métricas de CPU: <ul style="list-style-type: none">• Utilización de CPU utilizado por sistema y actividad de usuarios.• Utilización de CPU tanto globalmente como por procesador en sistemas de multiprocesador• Utilización de CPU por proceso de usuario			
2.24.3.	La solución deberá proporcionar las siguientes métricas de I/O: <ul style="list-style-type: none">• Lecturas y escrituras físicas por disco y Filesystem• Capacidad de Filesystem• Utilización de FileSystem• Reportar actividad de disco por razones (Rates) de I/O, longitud de colas tanto por disco, Filesystem o volumen lógico			
2.24.4.	La solución ofertada deberá proporcionar las siguientes métricas de memoria: <ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de la memoria física disponible utilizada por sistema y procesos de usuario• Memoria física, disponible y libre• Fallas de páginas• Operaciones de I/O de swap			
2.24.5.	La solución ofertada deberá proporcionar las siguientes métricas de Red: <ul style="list-style-type: none">• Paquetes de entrada• Paquetes de salida• Colisiones• Errores			
2.25.	Monitoreo de Sistemas de Almacenamiento (Storage)			
2.25.1.	La solución deberá monitorear los sistemas de almacenamiento actuales, con al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none">• Estado de tarjetas Controladoras• Estados de Discos Duros• Estado Fuentes de poder• Estado de Abanicos• Trafico Tarjetas de LAN / SAN• Estado Activo (uptime) del equipo.• Espacio utilizado por tipo de disco (capa) sea este SSD, SATA, SAS, NL.• Espacio total de cada almacenamiento por LUN, POOL o Volumen.• Tiempos de Escritura a Disco.			
2.25.2.	La solución deberá monitorear el estado de capacidad de almacenamiento, esto con el objetivo que permita generar			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	un plan de capacidad y proyección a corto plazo de las necesidades en almacenamiento.			
2.26.	Monitoreo de Switches SAN y LAN			
2.26.1.	<p>La solución deberá monitorear los servicios de SAN – LAN Switches, con al menos los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Estado del Procesador2. Porcentaje de utilización de la Memoria3. Temperatura4. Porcentaje de utilización de CPU del equipo.5. Interfaces activas6. Porcentaje de utilización de ancho de banda de cada interface del equipo.7. Ancho de banda consumido8. Debe poder identificar el tipo de tráfico que está circulando por la interfaz monitoreada y su procedencia.9. Disponibilidad de las interfaces FC.			
2.26.2.	<p>La solución deberá monitorear el estado de disponibilidad del equipo, tiempo de respuesta, así como el porcentaje de utilización de ancho de banda de cada interface del equipo, cantidad de tráfico por interface del equipo, cantidad de errores y paquetes descartados por cada interface del equipo.</p>			
2.27.	Monitoreo de Sistemas de Respaldo			
2.27.1.	<p>La solución ofertada deberá ofrecer el monitoreo de los Sistemas de Respaldo que componen los diferentes servicios de al menos los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Estados de Discos Duros2. Estado Fuentes de poder3. Estado de Abanicos4. Trafico Tarjetas de LAN / SAN5. Estado Activo (uptime) del equipo6. Disponibilidad de los componentes que integran la solución de respaldos7. Monitoreo de la capacidad			
2.28.	Monitoreo Servicios Balanceo de Carga F5			
2.28.1.	<p>La solución ofertada deberá ofrecer el monitoreo del Balanceador de Carga F5, que componen los diferentes servicios de al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad del equipo.			





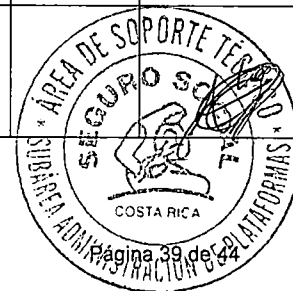
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de respuesta del equipo.• Porcentaje de utilización de CPU del equipo.• Porcentaje de utilización de memoria del equipo.• Estado Activo (uptime) del equipo.• Cantidad de tráfico por interface del equipo.			
2.29.	Monitoreo de Socket (Conectividad Entidades Financieras) Los Sockets son una comunicación vía TCP mediante el envío de tramas con los servidores de Bases de Datos; desarrolladas por la CCSS sobre JAVA.			
2.29.1.	La solución ofertada, deberá mostrar en tiempo real la información del estado de los diferentes Sockets con que cuenta la institución y que son parte del servicio de un aplicativo.			
2.29.2.	La solución, deberá para cada Socket ser monitoreado en forma separada y es requisito que se muestre al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• Estado en tiempo real de la disponibilidad del Socket.• Cantidad de Transacciones en cola por procesar.• Tiempo de procesamiento de las transacciones.• Bitácora detallada en caso de algún error de procesamiento o alerta.			
2.29.3.	El monitoreo deberá realizarse sin interferir con el funcionamiento normal del Socket ni con su rendimiento.			
2.29.4.	La solución deberá ser capaz de generar reportes y guardar históricos sobre cualquier métrica obtenida de los Sockets, como insumo para la toma de decisiones.			
2.29.5.	La solución de monitoreo deberá de ser capaz de monitorear los Sockets independientemente del sistema operativo donde se ejecuten.			
2.30.	Monitoreo Servicios Navegación e Internet			
2.30.1.	La solución ofertada deberá diseñar e implementar un flujo de monitoreo y análisis transaccional de los componentes que participan del servicio de navegación e internet.			
2.30.2.	La solución deberá identificar problemas que puedan afectar el rendimiento a nivel del servicio de internet.			
2.30.3.	Todos los análisis del flujo deben ser mostrados de manera de gráfica, donde se pueda observar separadamente la condición de cada componente que participa en el servicio.			
2.30.4.	Determinar a través de un análisis causa raíz, las situaciones que afectan el servicio. Esto a través de un Dashboard en la cual se pueda analizar y detectar las posibles incidencias y determinar el componente impactado.			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.30.5.	La solución debe contar con la opción de realizar drill down, para poder analizar de lo general a lo específico, la situación de una operativa dada.			
2.31.	Monitoreo de Equipos de Seguridad (IPS – FTD – NGFW)			
2.31.1.	La solución ofertada deberá ofrecer el monitoreo de los equipos de seguridad, que componen los diferentes servicios de al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad del equipo.• Tiempo de respuesta del equipo.• Porcentaje de utilización de CPU del equipo.• Porcentaje de utilización de memoria del equipo.• Estado Activo (uptime) del equipo.• Cantidad de tráfico por interfaz del equipo.			
2.32.	Monitoreo de infraestructura electromecánica, siempre y cuando los equipos lo permitan.			
2.32.1.	La solución debe permitir realizar el monitoreo vía tramas SNMP versión 1, versión 2 o superior y servicios http para equipo electromecánico, tales como UPS, equipo Aire Acondicionado, entre otros, siempre y cuando estos equipos dispongan de estos protocolos y de la conectividad respectiva.			
2.32.2.	La integración al monitoreo debe ser realizada por el adjudicatario, hasta donde las capacidades del equipo lo permitan.			
2.32.3.	La solución ofertada deberá ofrecer el monitoreo del equipo electromecánico, de al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad del equipo.• Estado Activo (uptime) del equipo.• Temperatura• Administración de Alertas.			
2.33.	Visibilidad de la infraestructura donde se están ejecutando los servicios.			
2.33.1.	Debe identificar problemas que puedan afectar el rendimiento de las aplicaciones como problemas en el servidor (es) donde residen, pérdidas de paquetes, entre otros			
2.33.2.	Analíticos: Descubrimiento de patrones de comportamiento dentro de grandes cantidades de datos generados. La presentación de la información puede ser mostrada en tableros y reportes.			
2.34.	Capacitación Accesoría			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

2.34.1.	El contratista debe contemplar una capacitación accesoria, de manera que el personal técnico de la CCSS pueda administrar en forma independiente la solución ofertada.			
2.34.2.	Se debe incluir una capacitación accesoria para 20 participantes, en dos grupos, con una duración mínima de 40 horas por grupo , se deben cubrir todos los elementos contemplados en la solución ofertada.			
2.34.3.	Los temas deben ser brindados por el personal del contratista que realizó la implementación, diseño y configuración de la solución.			
2.34.4.	Debe ser impartida en el Área Metropolitana, en un sitio acondicionado para tal efecto el cual debe contar con acceso a Internet de banda ancha que permita conexión VPN hacia las oficinas de CCSS. Además, debe incluir la alimentación para cada participante.			
2.34.5.	Debe incluir laboratorios prácticos independientes para cada dos participantes, los cuales le permitan al participante asimilar los conocimientos recibidos.			
2.34.6.	El horario definitivo será establecido por el administrador del contrato; de manera que la operativa institucional no se vea interrumpa por la participación del personal en dicho taller.			
2.34.7.	Debe generar una hoja de asistencia diaria, que debe ser firmada por cada participante.			
2.34.8.	Al final de esta labor debe generar un informe para la Administración en el cual certifique la finalización del proceso y se entregará un certificado de participación a los participantes.			
2.35.	<i>Licenciamiento por demanda del software de monitoreo para agregar nuevos componentes.</i>			
2.36.	<p>El Oferente debe detallar en su oferta económica, el tipo de licenciamiento y los costos unitarios e individuales del mismo, que permitan a la CCSS consumir licencias a demanda para el monitoreo de futuras infraestructuras o su correspondiente esquema para el crecimiento o disminución de los componentes a monitorear.</p> <p>Dentro de los tipos de licenciamiento que debe detallar se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none">• Licencias para servidores Físicos.• Licencias para servidores Físicos con servicios (Application Pack).• Licencias para servidores Virtuales			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	<ul style="list-style-type: none">• Licencias para equipos de comunicación (Switches SAN, LAN)• Licencias para Sistemas de Almacenamiento• Licencias para Sistemas de RespalDOS• Licencias para Balanceador de Carga F5• Licencias para Enclosure Blade (Chasis)• Licencias para Equipos de Seguridad (IPS, FTD, Filtrado de Contenido).			
2.37.	El oferente debe instalar y configurar las licencias que se soliciten a demanda y realizar los ajustes respectivos para tener los nuevos componentes monitoreados de forma integrada con la solución de monitoreo.			
3.	Validación del proceso de implementación y recolección de eventos y alertas para la plataforma, para lo cual el oferente debe generar:			
3.1.	Un informe ejecutivo trimestral donde se detalle el estado de la salud, de los componentes, servicios y elementos monitoreados por la solución ofertada.			
3.2.	El oferente debe brindar informes adicionales a solicitud de la administración para validar la salud del servicio o componentes.			

CAPÍTULO III**MÉTODO DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

Objeto: Solución de Monitoreo para la Plataforma Tecnológica Central, desarrollo de procesos ITIL y Servicios de Integración de herramientas con CA Services Desk Managment.

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:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LOS ITEMS 1 y 2.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

Descripción del Cartel		Cumple		Descripción del oferente
		SI	NO	
1	<p>Para que una oferta sea considerada para evaluación, debe cumplir de manera integral con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Requisitos legales.• Requisitos administrativos.• Requisitos mínimos generales y técnicos (capítulo I).• Requerimientos técnicos establecidos en el cartel.			
2	<p>ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACION:</p> <p>A) Precio: 100%.</p>			
2.1	<p>El porcentaje de la evaluación se desglosa de la siguiente forma:</p> <p>A) Precio: 100%.</p> <p>Para el Ítem 1: La oferta que presente el menor precio, se le otorgarán 100 puntos. Dicho puntaje se obtiene de la suma del total del subítem 1.1, más el total de la multiplicación del precio unitario del 1.2 por la cantidad estimada de consumo. A las ofertas restantes se les asignará el puntaje (PT) de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $PT = (MP/EP) * 100$ <p>Dónde:</p> <p>PT = Puntaje obtenido. MP = Menor precio ofrecido. EP = Precio de la oferta a evaluar.</p> <p>Para efecto de evaluación de las ofertas, el precio estará conformado por los costos por cada Ítem del presente cartel.</p> <p>Para el Ítem 2: La oferta que presente el menor precio, se le otorgarán 100 puntos. Dicho puntaje se obtiene del monto total ofertado de este ítem que incluye todos los servicios y licencias solicitados para la implementación de la solución de monitoreo, según el inventario inicial indicado en el apartado 1.1 del capítulo II Especificaciones Técnicas. A las ofertas restantes se les asignará el puntaje (PT) de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $PT = (MP/EP) * 100$ <p>Dónde:</p> <p>PT = Puntaje obtenido. MP = Menor precio ofrecido. EP = Precio de la oferta a evaluar.</p>			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

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

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5602 / 5601 Directo: 2539 0493 Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

	Para efecto de evaluación de las ofertas, el precio estará conformado por los costos iniciales por cada ítem del presente cartel.			
2.2	Criterios de redondeo. Para los cálculos de puntaje que impliquen el manejo de decimales se utilizará el trunca en dos decimales.			
2.3	Selección del adjudicatario. La elección del adjudicatario recaerá en la oferta que obtenga el mayor puntaje.			
2.4	Criterio de desempate. La administración realizará un sorteo al azar en presencia de los interesados para lo cual levantará un acta dejando constancia de lo actuado, misma que será incorporada al expediente de la contratación.			

Lic. Alexander Ordóñez Arroyo**Jefe****Subárea de Administración de la Plataforma**