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

CARTEL DEFINITIVO
Licitación Pública
2020LN-000002-1150

OBJETO:

Servicios de soporte para la administración de ambientes Oracle

FECHA y HORA MÁXIMA PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS

24 de junio de 2020
HORA: 09:00 a.m.

CORREO ELECTRÓNICO PARA LA RECEPCIÓN DE LA OFERTA: gg_dtic_sga@ccss.sa.cr

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, 2020

Licitación Pública
No. 2020LN-000002-1150

OBJETO: "Servicios de soporte para la administración de ambientes Oracle"

Debido a la situación sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, según Decreto Ejecutivo 42227-MP-S, 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 al correo electrónico: gg_dtic_sga@ccss.sa.cr, medio de envío y recibo de notificaciones para la presente compra por parte de la Subárea Gestión Administrativa.

De igual manera señalar con fundamento en la situación de emergencia, y las recomendaciones sanitarias, se informa que no se recibirán proveedores en el acto de apertura de ofertas. Luego de realizado este acto, los oferentes interesados podrán solicitar una copia del acta de apertura, la cual será remita por medio del correo electrónico indicado anteriormente.

Se adjuntan 22 páginas con las Condiciones Técnico-Específicas, Especificaciones Técnicas y Método de Evaluación de Ofertas (Capítulos I, II y III), para un total de 27 páginas. Este Cartel consta de un ítem único, compuesto por tres subítems.

Fecha y hora máxima para la recepción de ofertas:	Fecha: 24 de junio de 2020 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 Nº 15172 del 30 de marzo de 2009. Modificaciones: Artículo 31, sesión 8369 del 6 de agosto de 2009, publicado en la Gaceta Nº 160 del 18 de agosto de 2009; Artículo 17 sesión 8439 del 22 de abril de 2010; publicada en el Diario Oficial La Gaceta Nº 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.. Las copias del expediente se facilitarán en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:00 a.m. únicamente vía correo electrónico, previa solicitud del oferente interesado, mientras se mantenga la emergencia nacional antes indicada no se atenderán oferentes en el despacho de la DTIC.

La Subárea Gestión Administrativa enviará las comunicaciones relativas al presente concurso por medio de correo electrónico. 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: El 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 Área de Planificación de Bienes y Servicios, Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Piso 13, Edificio Lic. Jenaro Valverde, Oficinas Centrales, teléfono 2539-1214 o bien al correo: rp_ccss@ccss.sa.cr

- 0-06-10-0017.

La vigencia mínima de la oferta debe ser de 120 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

ENDRY NUÑEZ SALAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por ENDRY NUÑEZ SALAS (FIRMA)
Fecha: 2020.06.16 07:36:09 -06'00'

Máster Endry Núñez Salas
Jefe
Subárea Gestión Administrativa

ANDRES ENRIQUE RUIZ ARGUELLO (FIRMA)
Firmado digitalmente por ANDRES ENRIQUE RUIZ ARGUELLO (FIRMA)
Fecha: 2020.06.12 09:26:06 -06'00'

Lic. Andrés Ruiz Argüello
Funcionario
Subárea Gestión Administrativa

Formulario No. 1

Licitación Pública
No. 2020LN-000002-1150
OBJETO: "Servicios de soporte para la administración de ambientes Oracle"

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 120 días hábiles.

3. Acepto la forma de pago establecida en el apartado No. 9 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 cláusulas penales y multas establecidas en los apartados 10 y 11 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 hubieren rechazado la mercadería por razones imputables a mi representada, se retirará la mercadería que se encuentra en el Almacén u otra instalación de la Caja. El retiro de la mercadería se hará dentro del plazo que tiene la Administración para concluir la recomendación técnica de esta contratación, sin costo alguno para la Institución, so pena de exclusión.

_____
Firma

Identificación del oferente:

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

Dirección de la empresa oferente:

Ciudad:	
Barrio:	
Calle:	
Número:	
Otras señas:	

Comunicaciones (para recibir notificaciones):

Teléfonos:	
Correos electrónicos:	
Apartado postal:	
Facsímile:	

Lugar y fecha

Firma del representante legal de la empresa oferente

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: 3874 Directo: 2539 0493
Edificio Jenaro Valverde, Piso 11

Cartel Técnico

OBJETO: Servicios de soporte para la administración de ambientes Oracle

Ítem	*Unidad*	*Cantidad Estimada*	*Descripción del bien o servicio*
Único	**Horas**	**4600**	**Servicios de soporte para la administración de ambientes Oracle**
Subítem 1	Horas	4400	Apoyo en sitio a las Bases de datos y servidores de aplicaciones.
Subítem 2	Horas	100	Apoyo para la atención de requerimientos planificados.
Subítem 3	Horas	100	Apoyo para la atención de situaciones de emergencia.

Capítulo 1: Condiciones Técnico – Específicas

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
1.	**Presentación de la Oferta**			
1.1	La Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), en adelante Caja, con el propósito de facilitar el análisis de las ofertas del presente concurso establece que la misma debe presentarse estrictamente tal y como se indica a continuación en el presente documento.			
1.2	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.			
1.3	La Oferta Económica debe especificar claramente para cada subítem: a. Número de subítem b. Cantidad de horas de servicio solicitado c. Costo de la hora de servicio d. Monto total estimado para el subítem Debe indicar además el monto total estimado de la oferta, que corresponde a la sumatorio total de todos los subítems.			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
1.4	Debido a la situación sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, según Decreto Ejecutivo 42227-MP-S, se solicita que la presentación de la oferta debe hacerse únicamente a la dirección de correo electrónico: **gg_dtic_sga@ccss.sa.cr**. Dicha oferta debe ser firmada digitalmente por parte del representante legal de la empresa oferente. El asunto del correo debe indicarse según el siguiente formato: Oferta/Nombre de la empresa/Número de procedimiento. No se tomarán como válidas aquellas ofertas que se presenten posterior a la hora indicada, según el registro oficial de la cuenta de correo electrónico de este cartel. La oferta debe indicar en la primera página el número de concurso, objeto, fecha y hora de vencimiento. No se recibirán ofertas en sobres físicos o por fax.			
2	**Acerca de la contratación**			
2.1	La contratación es bajo la modalidad de **entrega según demanda**, por lo tanto: • La Caja podrá **solicitar horas de servicio durante la vigencia** del contrato y sus posibles prorrogas. • La Caja **no está en la obligación de consumir o adquirir** la totalidad de las horas consideradas en el ITEM ÚNICO. • La Caja **pagará únicamente por las horas consumidas.**			
2.2	La contratación de horas de servicio de los tres subítems del ITEM ÚNICO, **no podrá exceder el monto máximo anual autorizado** de la disponibilidad presupuestaria, que corresponde a ₡188.480.000,00 (ciento ochenta y ocho millones cuatrocientos ochenta mil colones exactos). El Encargado General del Contrato será el responsable de velar por que la contratación no supere la disponibilidad presupuestaria, según certificación que consta en el expediente administrativo.			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
3.	**Plazo de Entrega e Inicio de los servicios**			
3.1	Los servicios requeridos en el ítem único deben estar disponibles para ser utilizados por la Caja el día 24 de agosto del año 2020. En caso de que esta contratación no se haya puesto vigencia antes del 24 de agosto de 2020, los servicios deben quedar disponibles para la Caja a partir del día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro del contrato. Subitem 1: El plazo para iniciar la prestación del servicio en sitio, debe ser de un día hábil máximo, contado a partir de la notificación del requerimiento por parte de la Caja. Subitem 2: El plazo para iniciar la prestación de requerimientos planificados será inmediato, entiéndase por inmediato el día y la hora definidos en el requerimiento previamente notificado por parte de la Caja. Subitem 3: El plazo para iniciar la atención de situaciones de emergencia será inmediato, entiéndase por inmediato treinta minutos como máximo, contados a partir de la notificación del requerimiento por parte de la Caja.			
4.	**Vigencia de la contratación.**			
4.1	Los servicios empezarán a regir a partir del 24 de agosto de 2020 hasta el 23 de agosto de 2021, por un periodo de 1 (un) año. En caso de que esta contratación no se haya puesto vigencia antes del 24 de agosto de 2020, los servicios entrarán a regir al día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro del contrato. De considerarlo necesario la Caja podrá prorrogar facultativamente el contrato hasta por (2) dos periodos adicionales de (1) un año cada uno, para un máximo de tres (3) años, sin que esto implique una obligación por parte de la Caja.			
5.	**Solicitud de servicios**			
5.1	La Caja llevará a cabo las solicitudes de servicios a través del protocolo dispuesto por el contratista para tal fin, según lo indicado más adelante en el apartado "**6. Acerca del Protocolo"** de este			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
	capítulo 1.			
5.2	En caso de que el protocolo no esté disponible por alguna razón técnica la solicitud de servicio será enviada al correo electrónico aportado por el contratista para recibir notificaciones.			
6.	**Acerca del Protocolo**			
6.1	El oferente debe aportar un Protocolo para la Recepción de Solicitudes de Servicios el cual pondrá a disposición del personal de la Caja para que éste haga sus solicitudes de servicio. Dicho protocolo debe funcionar bajo un esquema de atención 7*24 y operar en alguno de los siguientes esquemas: a. Mesa de servicio. b. Portal Web. c. Correo electrónico. El protocolo debe registrar al menos la siguiente información: a. Fecha y Hora de recepción del requerimiento b. Nombre del funcionario de la Caja que hace la solicitud. c. Servicio solicitado: I. Apoyo en sitio II. Servicio planificado III. Atención de emergencia d. Ambiente para el que se solicita servicio: I. Bases de Datos II. Servidor de aplicaciones III. Otro diferente a los anteriores e. Descripción del requerimiento. f. Debe asignar un número de caso para la atención del requerimiento.			
6.2	Debe permitir al personal de la Caja llevar a cabo operaciones de consulta e impresión de las solicitudes de servicio gestionados; por ejemplo, pero no limitado a: a. Solicitudes de servicio en proceso. b. Estado de una solicitud de servicio. c. Generar reporte de las solicitudes de servicio realizadas en una fecha o periodo. d. Para todas las solicitudes de servicio ya finalizadas se debe indicar I. Nombre del ingeniero que la atendió. II. Acciones llevadas a cabo. III. Tiempo invertido			
6.3	El Protocolo debe ser aportado junto con la Oferta Económica, de manera que su funcionalidad			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
	pueda ser valorada junto con el resto de su propuesta.			
7.	**Lugar de entrega**			
7.1	La administración de los ambientes Oracle (Bases de Datos y aplicativos), así como de los servicios desarrollados a partir de ellas, se lleva a cabo desde las Oficinas Centrales de la Caja, Avenidas 2, Calles 5 y 7, Edificio Jenaro Valverde, Piso 11, Área Soporte Técnico. Por lo tanto, los ingenieros asignados por el contratista deben dirigirse a este lugar para la prestación de los servicios.			
7.2	No obstante, según sea necesario, la Caja puede disponer que estos servicios sean brindados en cualquiera de sus unidades informáticas, ubicadas en un radio de 20km de las oficinas centrales de la institución.			
8.	**Forma de entrega de los servicios**			
8.1	**Subítem 1: Apoyo en sitio a las Bases de datos y servidores de aplicaciones.**			
8.2	Por "**Servicio en Sitio**" se entiende que la Caja puede solicitar uno o más ingenieros para que asistan en sitio a su personal en la administración de sus ambientes Oracle. La Caja indicará el tiempo durante el cual requiere dichos servicios; días, semanas, meses, etc. e incluso, de manera indefinida, entendiéndose por "**indefinida**" que no se indicará de manera previa el tiempo que necesita los ingenieros.			
8.3	Los servicios En Sitio se pueden solicitar para ser brindados de lunes a viernes en horario de 6:00am a 10:00pm. La Caja indicará a la hora de hacer el requerimiento el horario en el cual son requeridos. No obstante, ante una situación particular la Caja podría solicitar dichos servicios en días y horarios diferente.			
8.4	Los ingenieros En Sitio también deben apoyar al personal de la Caja en la atención de otras funciones propias de la unidad, por ejemplo; a. Trasladar objetos a los ambientes productivos. b. Brindar servicios de asesoría en un área específica. **c.** Entre otras.			
8.5	Los ingenieros que brindan el Servicio en Sitio tienen que **registrar** el inicio y fin de sus labores en la herramienta que la Subárea Gestión de Bases de Datos dispondrá para tal fin.			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
8.6	La prestación del servicio en sitio debe iniciar máximo un día hábil después de haberse notificado el requerimiento por parte de la Caja. El atraso no autorizado por la Administración en la prestación del servicio solicitado será penalizado según lo indicado más adelante en el punto 11.2 de este capítulo.			
8.7	**Subítem 2: Apoyo para la atención de requerimientos planificados**			
8.8	Por "**Labores planificadas"** se entiende aquellas que se programan para ser ejecutadas en un tiempo futuro. La Caja indicará el día y la hora en la cual se deben llevar a cabo. Normalmente estas actividades se ejecutan en días no hábiles y en horarios en los cuales se minimice el impacto al servicio.			
8.9	El atraso no autorizado por la Administración en la prestación del servicio solicitado será penalizado según lo indicado más adelante en el punto 11.2 de este capítulo.			
8.10	**Subítem 3: Apoyo para la atención de situaciones de emergencia**			
8.11	Por "**Situaciones de Emergencias"** se entiende aquellas que se presentan de manera inesperada y de afectación crítica, por lo tanto, la Caja puede solicitar este servicio cualquier día y a cualquier hora.			
8.12	Por su naturaleza y con el objetivo de minimizar el impacto de la emergencia la Caja puede autorizar que su atención se lleve a cabo de manera **remota.** En tales casos el contratista cuenta con máximo **treinta minutos** para iniciar su atención. El atraso no autorizado por la Administración en la prestación del servicio solicitado será penalizado según lo indicado más adelante en el punto 11.3 de este capítulo. En caso de que el ingeniero deba trasladarse a las oficinas de la Caja dispone de máximo dos (2) horas para iniciar la atención del incidente.			
	Por cada servicio que el contratista brinde, debe generar un "**Informe de Servicio**" en el cual incluya una descripción detallada de las acciones realizadas para la atención del requerimiento planteado. El mismo debe contener al menos los siguientes datos: a. Número de Caso.			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
8.13	b. Fecha y Hora de recepción del requerimiento. c. Nombre del funcionario de la Caja que hace la solicitud. d. Tipo de requerimiento: I. Apoyo en sitio II. Servicio planificado III. Atención de emergencia e. Ambiente para el que se solicita servicio: I. Bases de Datos II. Servidor de aplicaciones III. Otro diferente a los anteriores f. Descripción del requerimiento. g. Fecha y Hora en que inició la atención del requerimiento. h. Fecha y Hora en que finalizó la atención del requerimiento. i. Descripción amplia de las Actividades realizadas y principales comandos ejecutados para la resolución del requerimiento. j. Cantidad de horas laboradas k. Nombre y firma (puede ser digital) del ingeniero que brinda el Servicio. l. La boleta de servicio debe contar con el espacio para el Recibido Conforme por parte del funcionario de la Caja a cargo del proceso.			
8.14	Todo servicio brindado debe contar con tres días naturales de garantía, de manera que se pueda verificar si cumple con lo solicitado.			
8.15	El Informe de Servicio debe ser entregado máximo 24 horas después de haber finalizado la atención del requerimiento.			
9.	**Forma de pago**			
9.1	El pago se realizará a más tardar 30 días naturales contados a partir de la emisión del Acta de Recepción Definitiva y de la correcta presentación de la factura por parte del contratista. Se realizaran pagos mensuales durante la vigencia del contrato, en los cuales se cancelarán las horas de servicios efectivamente brindados por mes vencido.			
	La factura debe contener al menos la siguiente información: a. Número de factura b. Número de contrato. c. Número de licitación. d. Objeto del contrato.			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
9.2	e. Periodo en el cual se dieron los servicios. f. Para cada Subítem indicar: I. Número de Subítem II. Descripción del Subítem III. Cantidad de horas laboradas **(1)** IV. Costo de la hora de servicio V. Monto por subítem g. Monto total de la factura **(1)** Fracciones de tiempo inferiores a una hora deben ser acumulados para pagarse en una factura posterior.			
9.3	Mes de servicios. Ejemplo; si el contrato empezó a regir el día 24 los servicios a ser facturados son aquellos brindados entre el 24 del mes anterior y el 23 del mes posterior.			
10.	**Clausulas penales (Entrega tardía)**			
10.1	En caso de que se presente un atraso en la fecha indicada para tener disponibles los servicios solicitados en este cartel, según lo indicado en el punto 3.1 de este capítulo, se le aplicará una penalización de 2.08% por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del 25% del monto máximo anual autorizado de consumo.			
10.2	Las cláusulas penales se cobrarán una vez realizado el proceso sumario, de las facturas pendientes de pago. En caso de no existir facturas pendientes de pago, el contratista contará con 3 días hábiles para cancelar el importe respectivo a la institución, caso contrario la administración iniciará el trámite respectivo para el cobro.			
11.	**Multas (errores en la ejecución)**			
11.1	**Interrupción del Servicio**. Si se presenta una interrupción en la prestación de servicios informáticos que brinda la institución soportados a través de las herramientas Oracle y esta interrupción es atribuible por una práctica al momento de brindar el servicio, se aplicará una multa de 2.08% por cada hora de interrupción del servicio, hasta un máximo de un 25% del monto total de la factura mensual correspondiente.			
11.2	**El atraso en la atención de una solicitud de servicio** (**Subítem 1 y Subítem 2**), se aplicará una multa de 1,66% por cada hora hábil de atraso, hasta completar el 25% del monto total de la factura mensual correspondiente.			
11.3	**El atraso en la atención de una solicitud de**			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
	servicio de emergencia (Subítem 3), se aplicará una multa del 2.08% por cada hora hábil de atraso, hasta completar el 25% del monto total de la factura mensual correspondiente.			
11.4	**El atraso no autorizado por la Administración para la sustitución de ingenieros** por parte del contratista será multado con 2.08% por cada día hábil de atraso, hasta completar el 25% del monto total de la factura mensual correspondiente.			
11.5	Las multas se cobrarán una vez realizado el proceso sumario, de la(s) factura(s) pendiente(s) de pago. En caso de no existir facturas pendientes de pago, el contratista contará con 3 días hábiles para cancelar el importe respectivo a la institución, caso contrario la administración iniciará el trámite respectivo para el cobro.			
12.	**Cláusulas de compras verdes Gestión Ambiental**			
12.1	El oferente debe considerar que todos los productos e informes generados por esta contratación deben ser en formato electrónico.			
13.	**Garantía de Cumplimiento art. 40 RCA:**			
13.1	El adjudicatario debe presentar una Garantía de Cumplimiento correspondiente al 5% del monto máximo anual autorizado de consumo. Este documento debe presentarse a más tardar el tercer (3) día hábil a partir de la adjudicación en firme del procedimiento.			
13.2	La vigencia de la Garantía de Cumplimiento debe ser de al menos 16 meses contados a partir de la presentación de la garantía.			
14.	**Cláusula de Confidencialidad.**			
	Los oferentes participantes deben presentar junto a su oferta la siguiente declaración jurada: "En virtud de lo dispuesto por la Junta Directiva en el artículo 25 de la Sesión Nº 7918, celebrada el 16 de diciembre del año 2004, la o las empresas que resulten adjudicadas, que entregaran o desarrollaran productos que tengan que ver 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 conocimientos o información en virtud de los servicios que les suministre a la Caja o bien a sus alianzas estratégicas. La empresa contratista debe asegurarse que su			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
14.1	personal cumpla con esta normativa, dado que será la responsable del uso de dicha información, tanto por parte de su personal como del uso o divulgación que le den terceras personas sin el consentimiento previo por parte de la Caja. Queda prohibido a la contratista y consecuentemente a su personal, revelar a cualquier tercero sin el previo aviso y expreso consentimiento de la Caja, cualquier dato o información al que se 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 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 está ante un eventual incumplimiento reclamar los daños y perjuicios que el incumplimiento pudiere irrogarle, ya sea en sede administrativa o en sede judicial. 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. La presente cláusula tendrá validez hasta cinco (5) años después de finalizado o entregado el producto o programa objeto de la contratación”.			
15.	**Desglose del precio según artículo 26 del RLCA.**			
15.1	Debe presentarse un desglose del precio de cada subítem que conforma la oferta, de la siguiente manera: • Precio unitario del subítem 1.1. y el precio total estimado. • Precio unitario del subítem 1.2. y el precio total estimado. • Precio unitario del subítem 1.3. y el precio total estimado. • Monto total estimado de la contratación obtenido de la sumatoria de todos los subítems.			
15.2	El precio se debe desglosar según lo dispuesto en los artículos 25, 26 y 27 del RLCA.			
15.3	En caso de que se ofrezcan otras alternativas, los costos deben estar expresados por separado.			
15.4	El contratista debe presentar en su oferta el desglose de la estructura del precio y un			

Nº	Descripción del Cartel	Cumple		Descripción del oferente
		Si	No	
	presupuesto detallado y completo de los elementos que lo componen.			
16.	**Coordinación por parte de la Caja.**			
16.1	La Caja designa al Lic. Olger Vargas Pérez, Jefe de la Subárea Gestión de Bases de Datos o quien lo sustituya, para la supervisión y coordinar la ejecución contractual. El mismo puede ser localizado al teléfono 2539-0516 o al fax 2539-0447 y al correo electrónico ovargas@ccss.sa.cr			

Capítulo 2: Especificaciones Técnicas

Ítem	*Unidad*	*Cantidad Estimada*	*Descripción del bien o servicio*
Único	**Horas**	**4600**	Servicios de soporte para la administración de ambientes Oracle
Subítem 1	Horas	4400	Apoyo en sitio a las Bases de datos y servidores de aplicaciones.
Subítem 2	Horas	100	Apoyo para la atención de requerimientos planificados.
Subítem 3	Horas	100	Apoyo para la atención de situaciones de emergencia.

ITEM UNICO: Servicios de soporte para la administración de ambientes Oracle.				
1.	**Aspectos generales**			
1.1	La Caja adjudicará los tres subítems mencionados anteriormente del ítem único a un mismo oferente, por cuanto se requiere mantener un solo contratista responsable de todos los servicios, en favor de los intereses de la institución.			
1.2	**Según lo indicado en el punto 2.1 del capítulo I las horas de servicio solicitadas en el presente cartel son "según demanda", por lo tanto, la Caja pagará únicamente las horas efectivas de servicio recibidas.**			
1.3	Se establece como límite máximo de consumo el tope presupuestario establecido punto 2.2 del capítulo I. Este límite incluye la sumatoria del monto de los subítems 1, 2 y 3. Sin embargo, **no representa para la Caja la obligación o compromiso de contratar hasta dicho límite.**			
2.	**Requisitos para los oferentes**			

2.1	Para que la oferta sea admitida el oferente debe aceptar y cumplir en forma obligatoria con lo solicitado en los puntos 2.2 hasta el punto 2.27 de este capítulo			
2.2	La Caja cuenta con una importante cantidad de bases de datos que operan sobre los motores: a. Oracle 11g b. Oracle 12c c. Oracle 18c d. Oracle 19c. Cuenta también con aplicativos desarrollados sobre las herramientas: a. OAS 10g b. Forms & Reports 11g c. WebLogic 11g d. WebLogic 12c El oferente que resulte adjudicado tiene que brindar servicios de soporte a estos ambientes.			
2.3	La Caja cuenta con licenciamiento de los productos Oracle que se indican a continuación. El oferente que resulte adjudicado tiene que estar en capacidad de brindar servicios de Soporte a dichas herramientas, versiones 11g, 12c, 18c, 19c y los productos desarrollados sobre ellos: a. Database Standard / Enterprise. b. Real Application Clúster. c. Partitioning. d. Tuning Pack. e. Diagnostic Pack. f. Rman. g. Advanced Security. h. WebLogic Suite. i. Service Bus. j. SOA suite for oracle middleware. k. Dataguard / Active Data Guard. l. Audit Vault. m. Apex. n. Golden Gate			
2.4	Los ingenieros aportados por el oferente tienen que estar en capacidad de llevar a cabo actividades de configuración, administración y monitoreo de, al menos, los siguientes procesos: ✓ Instalar y configurar RAC. ✓ Instalar y configurar la base de datos. ✓ Instalar y configurar el Bus de Integración. ✓ Instalar y configurar Weblogic ✓ Ajustar parámetros del sistema operativo			

	(kernel, etc) según el producto instalado. ✓ Migración de las bases de datos Oracle 11g a Oracle 12c, 18c y 19c ✓ Migración de WebLogic a las nuevas versiones ✓ Revisión de parches. Recomendar y aplicar aquellos que corresponda para la buena operación de los productos y servicios. ✓ Definición y configuración de ambientes para replicación de datos usando: Dataguard, Active Dataguard y Golden Gate. ✓ Aplicar procesos de recuperación para llevar a la base de datos a un momento en el tiempo. ✓ Implementar el esquema de respaldo y recuperación por medio de Oracle Recovery Manager (RMAN). ✓ Realizar tareas de evaluación de desempeño de las aplicaciones y sugerir dentro de lo posible cambios a realizar por el personal de desarrollo a fin de optimizar la aplicación y aprovechar las características de los productos Oracle con los que cuenta la Caja, brindando las recomendaciones necesarias para la implementación de las buenas prácticas de soluciones acorde a las situaciones presentadas. ✓ Asesorar y recomendar métodos de migración, configuración, respaldo, recuperación, continuidad y seguridad adecuados y estandarizados a nivel de aplicación. ✓ Creación, configuración y entonación de dominios de base datos para optimizar el rendimiento de las aplicaciones que consumen información en estas. ✓ Configuraciones de pool/multipool de conexiones JDBC. ✓ Creación de roles de seguridad, políticas de grupo, autenticación de usuarios, autorizaciones y auditoría. ✓ Creación de scripts para tareas automatizadas, mantenimiento y otras tareas utilizando Shell Scripting. ✓ Configuración de módulos de diagnóstico, métricas para colección de estadísticas, programas Watches, Notificaciones e Instrumentación.			

	✓ Coordinar y ejecutar las tareas de mantenimiento de las bases de datos. ✓ Elaborar planes de respaldo y recuperación ante fallas, definiendo el impacto en la continuidad de los procesos de la Organización. ✓ Resguardar y recuperar datos de la organización. ✓ Asegurar la recuperación de los respaldos, a partir de respaldos o copias de seguridad, a fin de restaurar al tiempo y estado previo al eventual problema o cambio en las bases de datos. ✓ Diseñar, implementar y probar planes de recuperación, que frente a los problemas permitan una restauración rápida. ✓ Realizar tareas, tales como: balanceo de índices, respaldo de información histórica, liberación de espacio en tablas. ✓ Proponer mejoras en rutinas que realicen cargas de trabajo excesivas en el servidor de base de datos, tales como vistas o procedimientos almacenados. ✓ Planificar las capacidades en consideración de los eventuales crecimientos de datos y de base de datos. ✓ Participar en la implementación de modelos de alta disponibilidad sobre servidores y servicios de datos, con el fin de resguardar la continuidad operativa de la organización. ✓ Participar de la integración de aplicaciones a partir de la relación de datos, validando los modelos entregados por Desarrollo dando observaciones de índices, tablas, vistas, funciones y procedimientos. ✓ Participar de la verificación de la integridad de datos, incorporando métodos que aseguren el contenido de los datos del sistema y reglas de negocio. ✓ Definir y/ o implementar controles de acceso, limitando a los usuarios a ejecutar únicamente las operaciones permitidas.			
2.5	El oferente debe contar con ingenieros con conocimientos en las siguientes plataformas informáticas, de manera que puedan administrar a nivel del sistema operativo las herramientas Oracle. a. AIX b. Linux c. Windows Server 2016 o superior			

	El oferente deberá aportar como mínimo cuatro cartas de referencias donde se certifique que el consultor tiene cuatro o más años de experiencia en al menos dos de las plataformas mencionadas.			
2.6	Las horas indicadas en el Item Único constituyen una "**bolsa**" de horas de servicios, las cuales podrán ser consumidas por la Caja según sus necesidades, sin que deba apegarse a la cantidad indicada para cada subítem.			
2.7	El oferente que resulte adjudicado acepta, cumplir y respetar todas las normas, procedimientos e indicaciones que la Caja establezca referentes al desempeño propio del desarrollo de los requerimientos solicitados en el momento de brindar los servicios.			
2.8	El oferente debe contar con un **Protocolo para la Recepción de Solicitudes de Servicios** según se detalla en el apartado "**6. Acerca del Protocolo**" del capítulo I.			
2.9	El oferente debe contar con las siguientes certificaciones del fabricante Oracle: • Especialización de partner WebLogic Server. • Especialización de partner Oracle Linux. • Especialización de partner Oracle Database. • Especialización de partner Oracle Oracle Database Perfomance Tunning. Se debe aportar copia del certificado que demuestre esta condición.			
2.10	El oferente debe tener al menos 10 años de experiencia positiva, a nivel nacional o internacional, en la prestación de servicios similares a los solicitados en este cartel. Debe aportar al menos tres cartas de referencias que permitan demostrar esta condición.			
2.11	El oferente debe tener experiencia positiva en la administración de bases de datos Oracle de tamaño superior a las 5.0 TB, corriendo sobre motores de la versión 11g o superior. Debe aportar declaración jurada de al menos dos clientes que cumplan con este criterio.			
	El oferente debe tener experiencia positiva en la administración de bases de datos Oracle de			

2.12	nivel crítico consumidas por más de 5000 mil usuarios. Debe aportar declaración jurada acerca de al menos dos clientes que cumplan con esa demanda de servicio.			
2.13	El oferente debe aportar al menos tres ingenieros con certificación OCP o Superior en la administración del motor de base de datos Oracle 12c o superior. Cada uno de estos ingenieros debe tener mínimo 7 años de experiencia en labores similares a las solicitadas en este cartel. Para cada uno de ellos debe aportar currículum Vitae, copia de la certificación y declaración jurada de manera que se demuestre su experiencia.			
2.14	El oferente debe aportar al menos dos ingenieros con certificación OCP o Superior en la administración del ambiente WebLogic 12c o superior. Cada uno de estos ingenieros debe tener mínimo 5 años de experiencia en labores similares a las solicitadas en este cartel. Para cada uno de ellos debe aportar currículum Vitae, copia de la certificación y declaración jurada de manera que se demuestre su experiencia.			
2.15	El oferente debe aportar al menos un ingeniero con certificación Oracle Application Server Professional en la administración del ambiente OAS. Este ingeniero debe tener mínimo 5 años de experiencia en labores similares a las solicitadas en este cartel. Debe aportar currículum Vitae, copia de la certificación y declaración jurada de manera que se demuestre su experiencia.			
2.16	El oferente debe aportar las siguientes certificaciones referentes a los ingenieros ofrecidos para prestar los servicios solicitados en este cartel: • Al menos dos ingenieros con la certificación Oracle Certified Expert, Oracle Real Application Cluster 11g and Grid Infrastructure Administrator o superior. • Al menos un ingeniero con la certificación Oracle IT Architecture Release 3 Certified Architecture Specialist.			

	• Al menos un ingeniero con la certificación CAPM o PMP en gestión de proyectos expedida por el Project Management Institute (PMI).			
2.17	Todos los ingenieros aportados deben tener al menos tres meses de ser reportados por el oferente en la planilla que éste envía a la Caja.			
2.18	El adjudicatario, en caso de ser necesario, podrá subcontratar como máximo un ingeniero el cual debe estar asegurado en la Caja			
2.19	El adjudicatario deberá asegurarse de que todo el personal que brinde el servicio debe estar debidamente asegurado en la Caja, así como cumplir con la regulación laboral del país, so pena de resolución contractual ante un incumplimiento de este tipo por parte del contratista.			
2.20	Los servicios que brinden los ingenieros aportados por el adjudicatario no le generarán ningún tipo de relación laboral con la Caja.			
2.21	El adjudicatario acepta la responsabilidad de las acciones llevadas a cabo por sus ingenieros.			
2.22	En caso de que la atención de un requerimiento de la Caja implique para el adjudicatario traer un recurso que se encuentra en el extranjero, debe el contratista correr con todos los gastos logísticos asociados.			
2.23	El adjudicatario se compromete a mantener durante todo el contrato al menos la misma cantidad y calidad de los ingenieros ofertados. La Caja puede requerir, cuando lo considere pertinente, documentación que le permita corroborar dicha condición. En caso de que alguno de los ingenieros ofertados deba ser sustituido, el contratista se compromete a llevar a cabo dicha sustitución en un plazo máximo de 30 días naturales, aportando a esta Administración, la documentación que permita corroborar sus cualidades. Una vez presentada la documentación, la Administración tiene 3 días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo del oficio para aprobar o rechazar el cambio de recurso, lo cual será comunicado mediante oficio al contratista.			

	El atraso no autorizado por la Administración para el cambio del recurso será penalizado según lo indicado anteriormente en el punto 9.3 del capítulo I.			
2.24	El oferente acepta que no será objeto de cobro el tiempo invertido en actividades como: • Reuniones de planificación (excepto si las mismas se dan como actividades necesarias durante la atención de una situación determinada). • Alimentación. • Actividades de investigación (excepto cuando esta Administración lo autorice).			
2.25	El oferente debe indicar; nombre, teléfono celular y correo electrónico de un responsable gerencial, al cual la Caja pueda referirse para la coordinación de lo que estime necesario.			
2.26	El oferente debe aportar números de teléfono celular y correos electrónicos de los ingenieros dispuestos para la prestación del servicio.			
2.27	El oferente debe indicar alguno de los siguientes medios para recibir notificaciones: dirección, fax, número de teléfono o correo electrónico.			

Capítulo 3: Método de Evaluación de Ofertas:

Nº	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
1.0	Una vez que se ha determinado que las ofertas cumplen con los aspectos administrativos, legales y técnicos; se procederá a elegir la oferta evaluando los siguientes criterios: ✓ Precio. ✓ Número de ingenieros certificados en tecnologías Oracle que ofrece el oferente. Especialidad: Motor de Base de Datos. ✓ Número de ingenieros certificados en tecnologías Oracle que ofrece el oferente. Especialidad: Servidor de Aplicaciones. ✓ Nivel de Partner en tecnologías Oracle con que cuenta el oferente.			

<table>
<tr><th>Nº</th><th>Descripción del Cartel</th><th>SI Cumple</th><th>NO Cumple</th><th>Descripción del oferente</th></tr>
<tr><td>2.0</td><td>MÉTODO DE CALIFICACIÓN PARA EL ITEM</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2.1</td><td>
Precio.
Para la comparación del precio, se multiplicará el precio unitario ofertado de cada subítem por la cantidad de horas estimadas. Se le asignarán los 70 puntos al oferente que oferte el precio menor de la sumatoria total estimada, de los 3 subítems que componen el ítem único.
<table>
<tr><td>Criterios</td><td>Porcentaje Máximo</td></tr>
<tr><td>Precio por</td><td>70%</td></tr>
</table>
Para lo cual se aplicará la siguiente formula:
$$FP \equiv \left[\frac{P\min}{Px}\right] \times 70$$
Donde:
FP = Puntaje obtenido por la empresa.
Pmin = Precio más bajo
Px = Precio oferta en evaluación
</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2.2</td><td>
Número de ingenieros certificados en tecnologías Oracle que ofrece el oferente.

Especialidad: Motor de Base de Datos.
Máximo 12% puntos.

En caso de cumplir con más de una opción se sumará el puntaje de cada una.
<table>
<tr><td>Criterios</td><td>Porcentaje Máximo</td></tr>
<tr><td>Número de ingenieros con certificación OCP o superior en el motor de base de datos Oracle 12c o superior:

• 4% Si cada uno de los tres ingenieros solicitados tienen más de 7 años de experiencia.

• 4% Si el oferente ofrece más de tres ingenieros OCP y cada uno de ellos tiene más</td><td>12%</td></tr>
</table>
</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

Nº	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	de 5 años de experiencia comprobable. • **4%** Si el oferente ofrece al menos dos ingenieros con la certificación Oracle Autonomous Database Cloud 2019 Specialist.			
2.3	**Número de ingenieros certificados en tecnologías Oracle que ofrece el oferente.** **Especialidad: Servidores de aplicaciones WebLogic.** **Máximo 12% puntos.** En caso de cumplir con más de una opción se sumará el puntaje de cada una. Criterios: — Porcentaje Máximo **Número de ingenieros certificados en la administración del servidor de aplicaciones WebLogic.** • **4%** Si los dos ingenieros OCP solicitados tienen más de 5 años de experiencia cada uno. • **4%** Si el oferente aporta de manera adicional al menos un ingeniero con certificación OCA y éste tiene más de 5 años de experiencia comprobable. • **2%** Si el oferente aporta de manera adicional al menos un ingeniero con la certificación Weblogic Server 12c Certified Implementation Specialist y éste tiene más de 5 años de experiencia comprobable. • **2%** Si el oferente ofrece al menos dos ingenieros con la certificación Oracle Cloud — 12%			

Nº	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	Infrastructure Foundations 2020 Associate.			
2.4	**Nivel de Empresa en tecnologías Oracle con que cuenta el oferente.** En caso de cumplir con más de una opción se sumará el puntaje de cada una. Criterios — Porcentaje Máximo **Nivel de Empresa en tecnologías Oracle.** — 6% • **6%** Si el partner cuenta con el Nivel Track Cloud Service Deberá aportar copia del certificado que permita comprobar dicha condición.			
3.0	**ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACION**			
3.1	**Base de calificación:** la calificación se realiza con base a cien, lo cual implica que la máxima cantidad que puede obtener una oferta es de cien puntos.			
3.2	**Criterios de redondeo:** para los cálculos de puntaje que impliquen el manejo de decimales se utilizará el truncar en dos decimales.			
3.3	**Selección del adjudicatario:** la elección del adjudicatario recaerá en la oferta que obtenga el mayor puntaje.			
3.4	**Criterios de desempate:** En caso de empate se seleccionará la oferta cuya sumatoria de ingenieros en Oracle Database y Weblogic sea mayor. De persistir el empate se procederá a realizar un sorteo en presencia de los oferentes involucrados. De permanecer el empate la administración procederá a realizar un sorteo al azar para lo cual convocará a los interesados y levantará un acta de todo lo actuado.			

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: 3874 Directo: 2539 0493
Edificio Jenaro Valverde, Piso 11

Área de Soporte Técnico
SUBÁREA GESTIÓN DE BASES DE DATOS

OLGER ARTURO VARGAS PEREZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por OLGER ARTURO VARGAS PEREZ (FIRMA)
Fecha: 2020.06.12 08:55:17 -06'00'

Lic. Olger Vargas Pérez
Jefe