



CONCURSO FOD-CD-0203-2010 PRONIE

“ADQUISICIÓN DE APOYO ESPECIALIZADO SOBRE LA PLATAFORMA CISCO QUE EN LA ACTUALIDAD SE ENCUENTRA OPERANDO EN LA INSTITUCIÓN”

1. Introducción

La Fundación Omar Dengo (FOD) es una institución privada, sin fines de lucro que gesta y ejecuta, proyectos nacionales y regionales al interior del país, en el campo del desarrollo humano, la innovación educativa y las nuevas tecnologías. Desde su fundación en 1987 ha beneficiado a través de sus programas y proyectos a niños y jóvenes estudiantes, educadores, profesionales, personas de las comunidades y adultos mayores.

La FOD cuenta con un grupo fundador multidisciplinario, compuesto por empresarios e intelectuales ampliamente reconocidos en el medio nacional. Posee un equipo altamente calificado que le permite poner en acción redes de trabajo internas e interinstitucionales para llevar a cabo programas ambiciosos de impacto real.

Desde su creación hasta el momento, la FOD ha marcado una importante trayectoria en el campo de la innovación educativa en Costa Rica, contribuyendo en forma decisiva a renovar los procesos educativos nacionales y el aprovechamiento de las tecnologías digitales.

2. Objetivos del Concurso

El objetivo del presente concurso es obtener los servicios de horas consumibles profesionales de una empresa con la capacidad, conocimiento y experiencia en el área tecnológica, específicamente se requieren los servicios para mantenimiento correctivo y preventivo de la plataforma Cisco que en la actualidad opera en la institución. El convenio debe ofrecer niveles de acuerdo de servicio (SLAs) que se ajusten a la prioridad de los servicios que son soportados por estos equipos.

3. Detalle de lo requerido

| No | Calidades | Mínimo Requerido |
|----|--|---|
| 1 | Tipo de soporte | Soporte en sitio en las oficinas centrales de la Fundación Omar Dengo ubicadas en San José, Barrio González Lahmann. |
| 2 | Alcance del Servicio: | Contrato de Servicio por 40 horas al año, con atención 7 días a la semana, en Hardware y Software. |
| 3 | Labores a ejecutar durante el contrato | Las horas de contrato servirán para atención de incidentes en casos de emergencia y ejecutar las siguientes labores de administración y mantenimiento preventivo: |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Switches y Routers Cisco*:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de Switches y Routers para ser monitoreados por el CWWLSE. • Configuración de diferentes perfiles de seguridad para administración. • Configuración VTP, STP, ACL, calidad de servicio en Switches. • Balanceo de tráfico hacia INTERNET por tipo de tráfico, por departamento. • Mantenimiento preventivo de switches y routers. • Configuración de SDM para administración por interfase gráfica. • Configuración de switches y routers adicionales a la solución instalada. • Respaldos de configuraciones. • Tareas generales de administración. • Actualización de software de equipos. • Elaboración de documentación de red y diagramas de operación de los servicios de LAN. • Configuración de servicios adicionales a la solución. • Configuración, administración y averías de equipos. <p>Servicios Telefonía IP Cisco*:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de aplicación para llamadas internacionales. • Instalación de diferentes idiomas para teléfonos. • Instalación de aplicaciones personalizadas para procesamiento de llamadas. • Configuración de servicios de movilidad de extensiones. • Configuración de aplicaciones colaborativas para la gestión de llamadas (repcionista). • Implementación de aplicación para registro y reporte de llamadas. • Integración de servicios de mensajería de voz. • personalización de mensajes de espera y transferencia. • Personalización de directorios internos. • Personalización de políticas de salida de llamadas. • Personalidad de políticas de llamadas internas. • Respaldo de bases de datos. • Mantenimientos preventivos. • Configuración de equipos o servicios adicionales a la solución instalada. • Tareas generales de administración. • Configuración de nuevos enlaces de voz. • Actualización de parches y software bajo. • Elaboración de documentación de red y diagramas de operación de los servicios de Telefonía. |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Respaldo a configuraciones. • Labores de mantenimiento, configuración y atención de averías a la solución. • Configuración de equipos o servicios adicionales a la solución instalada. <p>Servicios de Internet CISCO*:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de ASA para autenticación en salida de Internet. • Configuración de perfiles para acceso remoto. • Configuración de VPN hacia nuevos sitios. • Configuración de redundancia de los equipos ASA. • Personalización de política de seguridad desde y hacia Internet. • Mantenimiento preventivo. • Configuración de nuevos enlaces hacia Internet. • Personalización de políticas de redundancia y balanceo acordes con los servicios ofrecidos por el proveedor. • Publicación de nuevos servicios para Internet. • Configuración PDM para administración por interfase gráfica. • Tareas generales de administración. • Actualizaciones de software de equipos. • Elaboración de documentación de red y diagramas de operación de los equipos de Internet. • Configuración de equipos o servicios adicionales a la solución instalada. • Mantenimiento correctivo a servicios de VPN. • Configuración y administración de DMZ. • averías en los equipos y servicios de Internet. <p>Servicios Inalámbricos*:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de calidad de servicio en la red inalámbrica. • gestión de averías sobre equipos monitoreados. • Configuraciones adicionales de seguridad en las redes inalámbricas (SSID). • Configuración de perfiles de seguridad para acceso a las redes inalámbricas. • Afinación de rangos de cobertura y parámetros de radio. • Afinación de servicios de detección de intrusos. • Mantenimiento preventivo semestral. • Configuración y Administración de equipos adicionales a la solución instalada. • Tareas generales de administración. • Actualizaciones de software de equipos. |
|--|--|--|

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de diagramas de red y diagramas de operación de los equipos de radio. • Configuración de equipos o servicios adicionales a la solución instalada. • Averías en los servicios inalámbricos. |
| 4 | Documentación de proceso: | Documentación total de los términos del apoyo especializado sobre el hardware y software. |
| 5 | Acuerdo del Servicio: | Los reportes realizados deberán ser atendidos de forma telefónica en un plazo máximo de 20 minutos. Ambas partes coordinarán la visita del técnico para brindar el servicio, en caso de emergencia dicha visita deberá realizarse en un máximo de 2 horas para: Switches y Routers Cisco, Servicios de Telefonía IP Cisco, Servicios de Internet Cisco, Servicios Inalámbrico. |
| 6 | Servicio en Tiempo Extraordinario: | Para el caso de las horas que se consuman en horario extraordinario, el tiempo de atención se definirá entre ambas partes y de acuerdo con el tipo de requerimiento de la FOD y de la disponibilidad del personal técnico del proveedor. |
| 7 | Servicios Adicionales : | La FOD podrá solicitar al proveedor la prestación de servicios adicionales a los establecidos anteriormente, con al menos quince (15) días hábiles de anticipación, su aceptación en cuanto al cobro de los servicios. |

4. Sobre el personal que se encargará de las labores

Los oferentes deberán contar con personal calificado para ejecutar las labores que involucran el servicio solicitado.

5. Cláusula de Privacidad

Los oferentes no podrán hacer pública la información contenida en este Documento.

Los oferentes invitados no podrán referir o enviar este Documento a otros suplidores sin la autorización previa de la FOD.

El ganador no podrá hacer ningún comunicado en medios informativos, publicitarios y otros sin autorización de la FOD.

6. Sistema de evaluación

Se asignará a cada oferta los puntos que correspondan, de acuerdo con lo dispuesto en la tabla siguiente:

| Elementos | Descripción | Puntos |
|-------------------------|--|--------|
| Cartas de recomendación | Dos puntos por cada carta de recomendación. Máximo 10 puntos | 10 |
| Tiempo de respuesta | Tiempo de respuesta en caso de emergencias de media hora: 20 puntos Tiempo de respuesta en caso de emergencias de una hora: 10 puntos Tiempo de respuesta en caso de emergencias mayor de una hora: 0 puntos | 20 |
| Oferta económica | P = 70 * (Popmb / Poe) Dónde: P =Puntaje obtenido por la oferta en estudio. Popmb =Precio de la oferta con precio más bajo. Poe =Precio de la oferta en estudio. | 70 |

7. Instancias para recursos, adjudicación del cartel, coordinación y supervisión del proyecto

7.1 Las consultas y objeciones al cartel deben tramitarse vía de la Unidad de Compras y Contratación. El dictamen que emita la Dirección de Operaciones sobre las consultas y objeciones se recurrirá ante la Unidad de Compras y Contrataciones.

La adjudicación de este cartel, una vez efectuado el análisis de las ofertas por parte de la Unidad de Compras y Contratación y del dictamen que emita la Dirección de Operaciones que se abocará a su conocimiento, estudio y recomendación, será potestad de la Gerencia de la FOD y quedará en firme tres días hábiles posteriores a la comunicación por parte de la Unidad de Compras y Contrataciones. La resolución de adjudicación se recurrirá ante la Gerencia de la Fundación.

7.2 La ejecución de este proyecto será coordinada y supervisada directamente por la Dirección de Operaciones a través del Área de Tecnología y la Unidad de Redes.

7.3 La Unidad de Compras y Contrataciones de la FOD es la oficina que tramita este procedimiento y que proporcionará la información adicional que se requiera, comprometiéndose por lo tanto los participantes a canalizar por escrito todas sus dudas, observaciones y recursos administrativos únicamente por esta vía.

8. Normativa aplicable al Concurso y compromisos de los participantes

- 8.1 Este proceso de contratación se regirá por el “Reglamento de Condiciones Generales de Contratación e Instrucciones a los Oferentes”, de la FOD (ver página web: www.fod.ac.cr/licitaciones), que se aplica en todo lo pertinente, por estar financiado con fondos privados administrados por la FOD.
- 8.2 Los proveedores participantes aceptan y se comprometen a respetar la jerarquía de las normativas aquí establecidas, acudiendo a la vía administrativa como primera instancia y a las restantes instancias una vez agotada la primera, a efectos de agilizar el proceso y garantizar el logro de los objetivos del concurso.
- 8.3 Igualmente queda establecido que los participantes, por el solo hecho de presentar su oferta dentro del plazo establecido, se comprometen a respetar y cumplir cada una de las especificaciones suministradas en el presente cartel.
- 8.4 El plazo para presentar objeciones al cartel por parte de los proveedores legítimamente interesados será de dos días hábiles a partir de la fecha de su publicación, hasta las 5 pm del día segundo de este plazo. Después de vencido el plazo para objeciones al cartel, éstas no serán admisibles por ser extemporáneas y se entenderán como aceptados los términos del cartel.
- 8.5 En la oferta deben indicarse: a) El nombre de la persona responsable a quién notificar; b) El lugar donde recibir notificaciones (dirección postal, domicilio exacto, teléfono, e-mail y fax), según el artículo 4 de la Ley de Notificaciones, Citaciones y Otras Comunicaciones Oficiales y del artículo 174 Bis del Código Procesal Civil. De no indicarse lugar para notificaciones, estas se entenderán realizadas en el transcurso de 2 días hábiles a partir de la emisión del acto administrativo. Queda expresamente autorizado el uso del fax y/o e-mail para hacer o recibir comunicaciones.

9. Admisibilidad de las Ofertas

- 9.1 Los cotizantes deben contar con al menos 5 años de experiencia comprobada en el mercado ejecutando labores relacionadas así como contar con personal calificado en dichas áreas.
- 9.2 Se admiten a concurso solamente las ofertas que cumplan con las condiciones legales, las especificaciones de presentación y las especificaciones técnicas que se suministran.
- 9.3 La cotización debe contemplar cada uno de los ítems descritos en el cartel. Se descalificarán las cotizaciones que no participen en todos los ítems.
- 9.4 En caso de que la cotización muestre ambigüedades que no permitan hacer una adjudicación adecuada, la FOD declarará inadmisibile la cotización.
- 9.5 La FOD recibirá las cotizaciones hasta el **viernes 30 de julio del 2010** en horario regular en sus oficinas, ubicadas en Barrio Francisco Peralta, calle 25 Avenidas 10 y 12, **hasta las 3:00 p.m.** La cotización debe presentarse por escrito, redactada en idioma español en el estricto

orden del cartel, indicando el cumplimiento de cada uno de los puntos del mismo, en original y una copia. Debe venir en sobre cerrado, debidamente firmada por el representante legal de la empresa oferente, indicando el nombre del oferente y dirigida a la Unidad de Compras y Contrataciones de la FOD, todo lo cual es un requisito indispensable. El sobre debe ser rotulado así: ***“CONCURSO FOD-CD-0203-2010: Adquisición de apoyo especializado sobre la plataforma CISCO que en la actualidad se encuentra operando en la institución”***.

- 9.6 La **apertura** de las cotizaciones se hará el mismo día del cierre de la recepción de las cotizaciones, ante los oferentes que se apersonen, a las **3:10 p.m.** El acta se levantará con un resumen de las cotizaciones recibidas, que incluirá el nombre de la empresa oferente, el monto total de cada cotización, así como sus vigencias, garantías de participación, entre otros.
- 9.7 La Unidad de Compras y Contrataciones de la FOD no aceptará cotizaciones presentadas después de la fecha y hora fijada para el recibo de las cotizaciones, ni las que sean presentadas en otra forma que no sea en un sobre cerrado y debidamente rotulado. Para este efecto se empleará el reloj marcador de la Unidad de Compras y Contrataciones, que marcará el sobre de cada cotización recibida para dejar constancia precisa del momento en que se la recibe.
- 9.8 Una vez que se ha llevado a cabo la apertura de las cotizaciones presentadas a concurso en la Unidad de Compras y Contrataciones de la FOD, no podrán ser retiradas ni podrán modificarse, entendiéndose que estas pertenecen a la FOD.
- 9.9 Los cotizantes reconocen y aceptan todas las condiciones, normas y trámites que la FOD tiene establecido sobre el particular, salvo manifestación expresa en contrario del cotizante, dentro del plazo establecido en el presente cartel, la que será valorada técnica y legalmente por la FOD dentro del plazo disponible para tal efecto.
- 9.10 El adjudicatario no podrá ceder, parcial o totalmente, los derechos derivados del presente concurso a ninguna otra persona física o jurídica a menos de que cuente con la autorización expresa de la FOD.
- 9.11 No serán admisibles interpretaciones propias de los cotizantes, sobre la pertinencia de la obligatoriedad del requisito establecido en el cartel, para darle o no el debido cumplimiento a este tipo de requerimientos. Todo comentario o consulta al respecto deberá ser sometida formalmente por escrito ante la Unidad de Compras y Contrataciones para su aclaración, de previo a la presentación y apertura de las cotizaciones.

10. Condiciones Generales

- 10.1 Se entenderá por **“Cotizante”** toda empresa interesada en suministrar los servicios solicitados en este concurso, que presente una propuesta por escrito, con una vigencia no menor a 45 días hábiles, prorrogable en plazos iguales y que cumpla debidamente con los requisitos que se indican.

- 10.2 Los montos deben ser expresados en colones costarricenses o en dólares de los Estados Unidos de América, indicando el precio unitario y el costo total de la cotización. Todos los rubros deberán ser sin impuestos. Las cotizaciones en dólares podrán ser pagadas en su equivalente en colones al tipo de cambio de la fecha de cada pago. La FOD efectuará el pago de los equipos en las condiciones pactadas con el cotizante adjudicado, reservándose hasta quince días a partir de la fecha de recibo de las respectivas facturas, para el trámite de la transferencia a favor del proveedor siempre y cuando éste haya cumplido con todas las condiciones pactadas. Para efectos de que la FOD pueda realizar la transferencia de recursos con el pago de esta contratación, cotizantes deberá presentar una certificación de la cuenta bancaria en la que desea que se deposite este pago.
- 10.3 En caso de inopia de cotizantes o bien, que no se obtengan cotizaciones que satisfagan los requerimientos técnicos especificados, así como que se considere que las cotizaciones no se ajustan a las condiciones mínimas establecidas en el presente cartel o que no producen el beneficio esperado para el Proyecto o atenten en contra de la eficacia de su gestión, la FOD se reserva el derecho de anular el concurso si así lo considera conveniente a los intereses del proyecto, sin que por ello incurra en responsabilidad alguna con los concursantes.
- 10.4 La cotización deberá especificar el plazo de entrega de los equipos en días hábiles contados a partir de la firma del contrato de compraventa.
- 10.5 Una vez abiertas las cotizaciones, el expediente se pondrá a disposición de los proveedores interesados, mediante solicitud escrita y durante horarios que se asignarán para cada uno de ellos, a fin de no causar aglomeraciones en nuestras oficinas ni menoscabo en la atención de las labores diarias de la Unidad de Compras y Contrataciones. Las copias que se soliciten del expediente, deberán ser pagadas por el proveedor interesado, a las tarifas establecidas por la FOD. La FOD establecerá un registro de visitas y consultas al expediente, debidamente firmado por el representante de la empresa proveedora que las solicita.
- 10.6 Durante o luego de la adjudicación, la FOD se reserva el derecho de aumentar o disminuir las cantidades solicitadas en este cartel, de acuerdo con sus disponibilidades presupuestarias o declarar desierto o infructuoso este concurso, según el punto 5.5 del Reglamento de Condiciones Generales de Contratación e Instrucciones a los Cotizantes de la FOD.
- 10.7 El proveedor deberá presentar en su cotización: a) una declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de toda clase de impuestos nacionales y b) una certificación de que se encuentra al día en las cuotas obrero-patronales de la CCSS.

11. Penalizaciones por el incumplimiento en los plazos de entrega



11.1 La Fundación Omar Dengo (FOD), aplicará una penalización, consistente en una multa equivalente a un monto de \$50 U.S por cada hora a atraso en la atención de los servicios solicitados hasta un máximo del 15% del monto total. Esta multa será rebajada de la factura a cancelar o en su defecto, que el contratista deposite el monto correspondiente a favor de la FOD, previo a la cancelación de la factura. Sin perjuicios de otras sanciones como la resolución unilateral del contrato que se llegue a firmar por los incumplimientos que se lleguen a presentar.

Luis Eduardo Cabalceta
Jefe, Unidad de Compras y Contrataciones