## CBCR-011747-2015-PRB-00452

## 7 de Mayo de 2015

## PLIEGO DE CONDICIONES

## Licitación Abreviada 701517 (2015LA-701517-UP)

**“Adquisición de licencias y migración de la plataforma de correo electrónico”**

|  |
| --- |
| **PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES** |

El Benemérito Cuerpo de Bomberos, con domicilio en San José, calle 18, avenida 3, costado norte de la parada de autobuses “La Coca Cola”, recibirá ofertas por escrito hasta las **11:00 horas del 14 de mayo de 2015**, con todo gasto pagado e impuestos incluidos, para lo siguiente

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO I**  **ASPECTOS TÉCNICOS** |

1. **DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS:**

**Renglón Único:** Se requiere adquirir licencias, actualizar, instalar, configurar, migrar y poner en marcha, la solución de correo electrónico exchange necesarios para la comunicación eficaz del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Todos los componentes que se están adquiriendo en el presente concurso deberán ser instalados, configurados y quedar funcionando de manera integrada a toda la infraestructura informática del Cuerpo de Bomberos.

**REQUERIMIENTO**

La solución requerida está compuesta por los siguientes ítems, su instalación, configuración, e integración con los componentes del centro de datos, así como la puesta en marcha del servicio de correo electronico.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Renglón Único** | **ITEM** | **CANTIDAD** | **DESCRIPCIÓN** |
| 1 | 3 | Licencias Microsoft Exchange Server número de parte: 312-03711ExchgSvrStd LicSAPk OLV D 1Y AqY1 AP |
| 2 | 300 | Licencias Microsoft Exchange para dispositivos, número de parte: 381-03623 ExchgStdCAL LicSAPk OLV D 1Y AqY1 AP DvcCAL |
| 3 | 170 | Licencias Microsoft Exchange para usuarios, número de parte: 381-03628 ExchgStdCAL LicSAPk OLV D 1Y AqY1 AP UsrCAL |
| 4 | 1 | Servicio de modernización y puesta en marcha de Microsoft Exchange Server |

**Características técnicas**

**ITEM 1. TRES (3) LICENCIAS MICROSOFT EXCHANGE SERVER STANDARD.**

* 1. Tres (3) licencias Microsoft Exchange Server Standard número de parte: 312-03711 ExchgSvrStd LicSAPk OLV D 1Y AqY1 AP.

**ITEM 2. TRESCIENTAS (300) LICENCIAS MICROSOFT EXCHANGE PARA DISPOSITIVOS**

* 1. Trecientas (300) licencias Microsoft Exchange Server Cal por dispositivo número de parte: 381-03623 ExchgStdCAL LicSAPk OLV D 1Y AqY1 AP DvcCAL.

**ITEM 3. CIENTO SETENTA (170) LICENCIAS MICROSOFT EXCHANGE PARA USUARIOS**

* 1. Ciento setenta (170) licencias Microsoft Exchange Server Cal por usuario número de parte: 381-03628 ExchgStdCAL LicSAPk OLV D 1Y AqY1 AP UsrCAL.

**Garantía de Fábrica:**

El oferente debe incluir para el ítem 1, 2 y 3 una garantía directa del fabricante específicamente la garantía de Microsoft Software Assurance por un período no menor a tres años; dichos costos deberán cotizarse de forma anual y por separado para cada uno de los ítem. El oferente deberá aportar la documentación que sustente la existencia de estas garantías.

Deben detallarse las garantías de fábrica que cubren a los programas de los productos ofrecidos, sus alcances y limitaciones.

**ITEM 4. SERVICIO DE MODERNIZACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE MICROSOFT EXCHANGE SERVER.**

* 1. Instalación, configuración y puesta en marcha las licencias de Microsoft Exchange adquiridas en los ítems 1, 2 y 3 en tres servidores preparados por el Cuerpo de Bomberos.
  2. Creación, configuración y puesta en marcha de *cluster* de alta disponibilidad de Exchange con tres servidores virtuales preparados en el punto 4.1.
  3. Creación, configuración y puesta en marcha de correo vía *web* conocido como *Outlook Web Access.*
  4. Migración y aplicación de políticas institucionales y configuraciones actuales de Microsoft Exchange a la nueva plataforma, que incluye:
     1. Migración y configuración de reglas de transporte (Hub Transport): transport rules, accepted Domains, remote domains, email-address policies, send connectors, receive connectors y global settings.
     2. Migración de configuración de las reglas de acceso a cliente (client Access): Outlook web app (owa), Exchange control panel, active sync, offline address book.
     3. Migración de la configuración de reglas de acceso a buzones (mailbox): Database management, Database availability Groups (DAG), sharing policies, address list, Managed default folders, offline address book, listas de distribución, libreta de direcciones.
     4. Migración de la configuración de reglas de servidor: certificados de autenticación con terceros, roles de servidores, tamaño de los buzones, mantenimiento de bases de datos, mantenimiento de libreta de direcciones,comunicaciones con todos los servidores en DAG por medio de una red interna.
  5. Migración de todos los buzones de correo electrónico a la nueva plataforma que incluye:
     1. Migración y movimiento de 275 buzones de tamaño de 1GB
     2. Migración y movimiento de 1233 buzones de tamaño de 256MB
  6. Efectuar y documentar pruebas de funcionamiento y aceptación de toda la solución antes y después de la migración de buzones.
     1. Pruebas de envío y recepción de correo desde y hacia buzones internos y externos en formatos html y plain text.
     2. Pruebas de funcionamiento de alta disponibilidad simulando la caída de cada uno de los nodos (no simultáneamente)
     3. Pruebas de sincronización de los buzones entre todos los miembros del DAG
     4. Prueba de verificación de certificados de terceros y seguridad, utilizando herramientas de escaneo (mxtoolbox)
     5. Pruebas de configuración: confirmación de firma, reglas personalizadas (migradas), mantenimientos programados de bases de datos y libreta de direcciones.
  7. Configuración y puesta en marcha de respaldos (bases de datos y buzones) del sistema de correo electrónico según politicas de respaldo actuales, utilizando la herramienta HP Dataprotector proporcionada por el Cuerpo de Bomberos.
  8. Remover los servidores obsoletos y su instalación de Exchange del dominio de bomberos. A modo de referencia se indica que son dos servidores virtuales y tres servidores físicos.

**Generalidades**

* El servicio completo deberá contemplar un proceso de transferencia tecnológica con un mínimo de 2 horas sobre la manera en que queda instalado el servicio de correo y las recomendaciones que con base en las mejores prácticas, sean las más convenientes para su adecuado proceso de mantenimiento preventivo y respaldo.
* Este servicio debe efectuarse por los profesionales propuestos por el oferente en el apartado IV REQUISITOS TECNICOS PARA EL OFERENTE, punto 1, “Equipo de trabajo para brindar los servicios.”.
* Este servicio deberá efectuarse en las instalaciones del Centro de Operaciones del Cuerpo de Bomberos, para lo cual la institución ha designado una ubicación física acorde con todos los requerimientos técnicos.

1. **CUADRO DE CALIFICACIÓN (TABLA VALORACIÓN OFERTAS):**

Para seleccionar la oferta más conveniente a los intereses del Cuerpo de Bomberos y acorde con lo indicado en el artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, a las ofertas que cumplan con los requisitos formales y técnicos requeridos se les aplicará el siguiente criterio de evaluación:

**PRECIO (90 puntos máximo):** Se asignarán 90 puntos a la oferta de menor precio total

**P=** **(PM / PE) \* 90, sea,**

* P= Puntaje a asignar
* PM= Menor precio ofrecido
* PE= Precio de la oferta a evaluar
* 90= Máximo puntaje por obtener

**INSTALACION DE SIMILAR NATURALEZA (10 puntos máximo)**

* Se asignarán cinco (5) puntos y hasta un máximo de diez (10) por cada servicio de configuración e instalación de similar maturaleza de las licencias iguales o superiores a las que se solicita en este cartel, que el oferente haya instalado en Costa Rica.
* Para verificar esta información, el Oferente deberá aportar al Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, los contratos u órdenes de compra que compruebe los servicios brindados a otras empresas o instituciones en Costa Rica, en donde se indique que el oferente realizó dicho servicio, la fecha y el número de teléfono del responsable del proceso de la empresa. Para efectos de la valoración solamente se tomarán en cuenta aquellos contratos que ya fueron ejecutados en su totalidad.

**P: Ref X 5, donde**

P = Puntos por asignar

Ref = Referencia probada.

**10** = Puntaje máximo por obtener.

1. **CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL OFERENTE:**

El oferente deberá contemplar además del software solicitado en este cartel todos aquellos componentes, elementos de software, licencias y configuración que sean necesarios para su óptimo funcionamiento en la plataforma de servidores del Cuerpo de Bomberos aún así éstos no se encuentren solicitados expresamente en el cartel.

1. **REQUISITOS TECNICOS PARA EL OFERENTE:** 
   1. Para cada uno de los items cotizados, el Oferente deberá incluir el costo unitario y total.
   2. La oferta económica deberá indicar el costo total por instalación, configuración, puesta a punto, y aditamentos solicitados en este cartel. De no detallarse algún cargo en los rubros antes mencionados, se asume que estos están contemplados dentro de la cotización del los programas o productos.
   3. **Equipo de trabajo para brindar los servicios:**

El Oferente deberá proponer un equipo de profesionales para la ejecución de los servicios de instalación, configuración, migración y puesta en marcha de la plataforma de exchange que se está modernizando que como mínimo esté conformado por los siguientes roles y con los siguientes requisitos mínimos.

|  |  |
| --- | --- |
| **ROL** | **REQUISITOS MINIMOS** |
| Director de Proyecto | * Ingeniería en sistemas o electrónica, grado mínimo bachiller universitario * Experiencia mínima en dirección de proyectos 2 años. |
| Especialista en Servidores y Virtualización | * Ingeniería en sistemas o electrónica, grado mínimo bachiller universitario * ASE – Server Solutions Architect V8 * Microsoft MCSE (Server Infraestructure) |
| Técnico en Respaldos | * AIS Data Protector |
| Especialista en Exchange | * MCTS en Exchange Server (“Microsoft Certified Technology Specialist”) |
| Especialista en Comunicaciones y Seguridad | * Ingeniería en sistemas o electrónica, grado mínimo bachiller universitario * CCNP |

El oferente debe indicar en su oferta el nombre de la persona que desempeñará cada rol y aportar todos los certificados que sustenten el cumplimiento de los requisitos solicitados, para demostrar la experiencia del personal deberá aportar una declaración jurada.

Cada rol debe ser desempeñado por una sola persona que cumpla con todos los requisitos indicados para el rol. Una misma persona no podrá ser propuesta para más de un rol.

Todos los roles deben ser desempeñados por empleados de la empresa que se encuentren en planilla al momento del inicio de la Ejecución del Contrato.

Los títulos académicos obtenidos en otros países, deben ser presentados con el debido reconocimiento del Consejo Nacional de Rectores (CONARE) u otra entidad autorizada, y traducidos al idioma español por alguna entidad acreditada.

Las personas indicadas por el oferente en la oferta deberán ser las mismas que cumplan con la ejecución de esos roles en el desarrollo del proyecto ante una eventual adjudicación.

El contratista, respetará el perfil mínimo del personal indicado en la oferta durante la ejecución del contrato, sólo en casos excepcionales, con la debida justificación y los comprobantes que acrediten las circunstancias por las que amerita el cambio, la Administración podrá autorizar la substitución de algún miembro del personal propuesto, siempre y cuando sea por una persona que reúna los requisitos solicitados en el cartel o superiores. En todo caso, el contratista someterá a consideración de la Administración, el nombre y características profesionales de la persona substituta para el aval respectivo.

* 1. **DISTRIBUIDOR**

El oferente debe ser distribuidor autorizado por el fabricante de los productos ofertados, a nivel de “Silver Partner de Microsoft” para vender y dar soporte, para lo cual deberán presentar las cartas pertinentes emitidas por el o los fabricantes, dirigidas al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y haciendo alusión a esta contratación.

* 1. **DOCUMENTACIÓN PROBATORIA**

El oferente deberá aportar toda la documentación necesaria que permita probar las certificaciones, representaciones y/o distribuciones de que lo que está ofreciendo es verídico.

* 1. **Soporte**

El oferente deberá garantizar que durante el período de garantía se dará el servicio de atención para el software ofrecido con cobertura 24x7 (24 horas del día, 7 días de la semana) directo del fabricante, que cubra el derecho de actualización de versiones de software y soporte vía telefónica, para las licencias ofrecidas en el ítem 1, 2 y 3. **No se aceptará soporte compartido.**

* 1. **Reporte de Fallas**

El Oferente debe indicar el número de teléfono y dirección electrónica para que, en caso de resultar Adjudicatario, el técnico del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica realice los reportes de las fallas del equipo.

* 1. **TIEMPO DE ATENCIÓN A FALLAS**:

Todos los Oferentes deben garantizar que, en caso de resultar adjudicatarios, brindarán un tiempo de atención de reportes de fallas de un máximo de 4 horas a todas las solicitudes planteadas por el Cuerpo de Bomberos en el presente cartel. Este tiempo será controlado en forma conjunta y de no cumplirse se tomará como incumplimiento y se procederá conforme a lo que estable el capítulo XIV del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa

Se entenderá como tiempo de atención a fallas el que transcurra desde el momento que se presentó la solicitud hasta que el técnico se presente en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos para atender el requerimiento. Este servicio se brindará durante el tiempo que dure la garantía del equipo y será un servicio 24/7.

1. **CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS PARA EL ADJUDICATARIO:**
2. **INSTALACIÓN**: Todas las actividades de instalación, configuración, integración, conexión y puesta en marcha de la solución deberá realizarse con los recursos del adjudicatario, sin que esto implique por parte de Bomberos la asignación de recursos de ningún tipo.

Estas labores se deberán llevar a cabo en el horario administrativo que tiene el Cuerpo de Bomberos, que es de 7:45 AM a 4:05 PM de lunes a viernes. Sin embargo quedará a criterio del personal técnico de Bomberos el realizar algunas de las labores fuera de este horario si lo considera necesario sin que esto implique por parte de Bomberos ningún costo adicional.

Todo el proceso deberá quedar debidamente documentado y sin que implique ningún costo adicional para el Cuerpo de Bomberos.

1. **SEGUIMIENTO:** El Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, designará al menos un recurso técnico que le dé seguimiento a todo el proceso de instalación, configuración y puesta en marcha de la solución contratada.
2. **SOFTWARE:** En todos los casos que requiera las licencias de software deben ser entregadas con su respectivo certificado de autenticidad, su medio de instalación o en su sustitución la dirección electrónica donde el software esté disponible para su instalación, el manual de usuario y manual técnico, así como el número de código o serie para poder reinstalar el software en caso de ser requerido.

Ningún software que haya sido adquirido por el Cuerpo de Bomberos podrá ser administrado por el Adjudicatario, y bajo ninguna circunstancia deberá depender el Cuerpo de Bomberos de él para disponer de ese software.

1. **PRUEBAS:** Todos los sistemas deberán ser probados por el Adjudicatario ante los técnicos del Cuerpo de Bomberos para validar su adecuada operación, en caso de alguna falla de cualquier tipo, no será recibido el servicio y no se procederá con el pago de la factura correspondiente. Todo el proceso debe quedar debidamente documentado.

**IV. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL ADJUDICATARIO:**

1. **Copias de respaldo:** El Cuerpo de Bomberos podrá realizar copias del producto para utilizarlas durante la instalación o actualización del software.
2. **Fallas**: Si se llegare a determinar que una falla se produjo como resultado de un error, omisión o incumplimiento de algún aspecto que debió ser cubierto por la instalación o en general por cualquier actividad de las cuales es objeto esta contratación, la responsabilidad será exclusiva del adjudicatario, así como la realización de la solución consecuente, las cuales deberán ser asumidas por el Adjudicatario, sin que ello desmejore los servicios y tiempos que se están solicitando.
3. **Documentación**:  Cada servicio, durante la instalación, que se brinde sea por medio de una visita o por medio de una conexión remota asistida, el adjudicatario del servicio deberá brindar un informe de las actividades realizadas, detallando la fecha, la hora de inicio así como la hora de finalización y total de horas.

**DELIMITACIÓN**

**CAPITULO II ASPECTOS FORMALES**

1. **ASPECTOS GENERALES DE EVALUACIÓN:**
2. **Criterio de desempate:** En caso de presentarse empate en la calificación, se utilizará como criterio de desempate los siguientes factores:

Se considerará como factor de desempate en la evaluación del presente concurso, una puntuación adicional a las PYME que han demostrado su condición a la Administración según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, Ley N° 8262 y sus reglamentos.

En caso de empate, la Organización considerará la siguiente puntuación adicional:

* PYME de industria: 5 puntos
* PYME de servicio: 5 puntos
* PYME de comercio: 2 puntos

Todo esto según lo dispuesto en el artículo 55 bis del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

En caso de que el empate persista se definirá por orden de relevancia según los siguientes factores.

* + 1. Menor plazo de entrega
    2. Garantías ofrecidas

1. El Oferente está obligado a cotizar todo el objeto, salvo que se trate de renglones independientes entre sí, en cuyo caso podrá cotizar en los renglones, sin que sea necesario que el cartel lo autorice.Se prohíbe la cotización parcial de un renglón.
2. El Oferente deberá, además de indicar el monto total de la Oferta, **presentar un detalle del precio por ítem**, así como el monto por servicios de implementación de la solución.
3. **Mejoras:** De conformidad con lo que establece el artículo 28 BIS del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, los oferentes podrán mejorar sus precios para efectos comparativos. Las propuestas de mejora podrán ser presentadas en un plazo de 2 días hábiles contados a partir de la apertura de ofertas, hasta las 10:00 horas. La Administración, en virtud del interés público, podrá revisar y valorar propuestas de previo al acto de adjudicación. Las mejoras deberán indicar expresamente las razones que derivan de esta mejora de ofertas y aportar la prueba respectiva.
4. **Multas**: Por cada día natural de atraso en la entrega del suministro, se cobrará un 2 %, sobre el total entregado con atraso, hasta un máximo del 25% del total atrasado.

Para todos los casos la aplicación de la multa estará conforme con lo dictado por la Sala Constitucional en la resolución No. 6639-2013 del 15 de mayo del 2013.

1. **Garantía de Participación:** No se solicita para el presente concurso.
2. **Garantía de Cumplimiento:**
   1. Monto: 5% del monto total adjudicado.
   2. Vigencia: Hasta por dos meses adicionales a la fecha probable de la recepción definitiva del objeto contractual (artículos 40 y 43 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa).
3. **Forma de pago:** De acuerdo con el siguiente cuadro de entregables, los cuales deberán ser recibidos a satisfacción por parte de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Cuerpo de Bomberos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Entregable** | **Descripción** | **Porcentaje de Pago** |
| 1 | Entrega de licencias (ítem 1, 2 y 3) | 60% |
| 2 | Instalación, configuración y puesta en marcha.  (ítem 4) | 40% |

Para efectos de pago únicamente se tramitará las facturas cuyo desglose y monto coincidan con la adjudicación. En ese sentido para someter la factura a trámite de pago, el Adjudicatario debe detallar en la factura lo siguiente:

* + 1. Número de entregable según el Cuadro de Entregables.
    2. Detallar el costo total, el cual debe coincidir con la orden de compra.
    3. Indicar en la factura el número de la orden de compra.

En caso de que por el sistema de facturación no sea posible incluir ese detalle en la factura, debe aportarlo como anexo, de tal forma que sean claros los materiales a cancelar.

Por lo anterior, de incumplir con lo requerido, cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del Adjudicatario.

1. **Plazo de entrega**: Las licencias y componentes, así como su implementación e integración completa deberá ser entregada en su totalidad a más tardar 15 días naturales posteriores a partir de la entrega de la orden de compra. Para el caso del ítem 4, el plazo de entrega iniciará al momento en que la Unidad Usuaria gire la Orden de Inicio respectiva.
2. **Puesto del suministro:** El edificio de Comunicaciones de Bomberos, ubicado en Santo Domingo de Heredia, diagonal a la clínica de la CCSS. La recepción de mercadería será de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Las recepciones se harán previa cita, a los teléfonos 2547-8700 extensión 8750 con Luis Alejandro Madrigal Benavides
3. **Monto estimado de contratación**: ¢11.000.000,00 (Once millones de colones.)
4. Consultas de orden formal pueden efectuarse al teléfono 2547-3753, con el señor Alejandro Segura Chavarría y de orden técnico con Luis Alejandro Madrigal Benavides al teléfono 2507-8700.

**Nota importante:** El capítulo II de aspectos formales (formulario denominado "Pliego de condiciones generales") se considera parte integral de este concurso, por lo que el Oferente, a la hora de formular su cotización, deberá considerar lo descrito en sus cláusulas, quedando obligado a su vez a aportar los requisitos que se solicitan en ese aparte.

**Atentamente,**

**Lic. Guido Picado Jiménez, Jefe**

**Unidad de Proveeduría,**

**Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica**