

**CARTEL DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
RENOVACIÓN SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS).**

## CARTEL TÉCNICO

### I. OBJETIVO DE LA COMPRA

Se requiere realizar contratación de la renovación del Software como Servicio (SAAS) del fabricante Oracle para cliente empresarial por un plazo de 36 meses.

### II. CONDICIONES Y EXPECIFICACIONES TÉCNICAS.

#### ITEM N.1

1. Se requiere que la renovación sea bajo el identificador de Soporte CSI (Customer Support Identifier): 20540302 y 21149581.
2. Se requiere realizar el ajuste en las cantidades según el siguiente cuadro:

Servicio en la nube	Cant.
B91069 - Oracle Fusion Sales and Service Enterprise Cloud Service Hosted Named User (Programa de Administrador de la Relación con los Clientes)	20
B87853 - Oracle Fusion Digital Customer Service Cloud Service 100 Daily Visitor Sessions(Programa de Administrador de la Relación con los Clientes)	250
B88093 - Oracle Application Builder Cloud Service for Digital Customer Service – Each (Programa de Administrador de la Relación con los Clientes)	N/A
B91071 - Oracle Fusion Chat & Cobrowse Cloud Service - Hosted Named User (Programa de Chat en línea)	20
B67281 - Oracle Fusion Partner Relationship Management for Partners Cloud Service - Hosted Named Use (Programa de Administrador de la Relación con los Socios)	20
B88484 - Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named User (Programa de Agentes de Servicios)	10
B72236 - Oracle RightNow Universal Core Service Tier 1 Sessions Monthly - 100 Sessions - Monthly Capacity (Programa de Capacidad de Sesiones)	100
B86965 - Oracle Policy Automation Agent Cloud Service - Hosted Named User (Programa de Automatización de Políticas)	10



SOP-CS-F-015(2)


**CARTEL DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
RENOVACIÓN SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS).**

B72233 - Oracle RightNow Universal Policy Automation Tier 3 Sessions Monthly - 100 Sessions - Monthly Capacity (Programa de Capacidad de Sesiones)	100
Oracle Social Media Manager -1000 Messages (Programa de Administración de los Medios Sociales)	500
Oracle Eloqua Marketing Standard Cloud Service - 10000 Contacts (Herramienta de Marketing)	2
B89080 - Oracle Eloqua Secure Microsite – Each (Herramienta de Marketing)	1

Nota: Para el componente Oracle Social Media Manager, se debe incluir solo el primer año.

## ITEM N.2

1. Se requiere 20 horas mensuales de soporte, la ESPH podrá consumir más de conformidad a sus necesidades, siempre y cuando cuente con los recursos económico, los cuales se garantizaran previamente, mediante giro de la orden de compra, se deberá indicar el valor de hora adicional, el este servicio se describe a continuación:
  1. El servicio de soporte será gestionado de acuerdo con las mejores prácticas y estándares de la industria de tecnologías de información, con el fin de mejorar la estabilidad y continuidad del servicio.
  2. Las tareas técnicas de configuración, desarrollo e implementación se realizarán de **forma remota**. De acuerdo con las necesidades que emergen durante el consumo del servicio, se coordinarán las sesiones presenciales con los diferentes involucrados en el caso de ser requerido.
  3. ESPH asignará un administrador del servicio que funcione como punto de contacto. Es necesario indicar que esta persona lleva a cabo el seguimiento de las tareas además de gestionar situaciones de alta prioridad, control de cambios y coordinación de actividades.
  4. Cuando el administrador del servicio realizará la solicitud de servicio de soporte cuando sea un cambio, el oferente deberá brindar un estimado de las horas a consumir para realizar dicho cambio, ESPH se reserva el derecho de aprobarlo o rechazarlo.


	<b>SOP-CS-F-015(2)</b>
	<b>CARTEL DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RENOVACIÓN SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS).</b>

5. El oferente deberá entregar mensualmente un informe detallado de las horas invertidas durante el mes, que indique al menos la fecha, cantidad de horas invertidas y un detalle de las actividades realizadas.
  
6. El oferente deberá brindar los siguientes acuerdos de niveles de servicio:

Nivel del problema	Definición	Tiempo Máximo Resolución
A. Crítico	Productividad detenida. Servicio caído	3 horas
B. Urgente	La productividad no se ha detenido, pero hay amenazas de que pueda ocurrir al corto plazo	4 horas
C. Importante	Caso que requiere atención y que no afecta la producción	De 8 horas
D. Monitoreo	Caso de control de actividades. No afecta la producción	De 8 horas
E. Información	Solicitud de información generalidades	16 horas

### III. ADMISIBILIDAD

1. El oferente debe contar con la certificación Gold Partner por parte del Fabricante Oracle para lo cual deberá presentarla como parte de su oferta.
  
2. El Oferente debe contar con experiencia en al menos tres proyectos, en donde haya gestionado los componentes que forman parte de los servicios de soporte para verificar el punto, el oferente deberá adjuntar las certificaciones emitidas por sus clientes, dónde se contemple al menos los siguientes aspectos:
  - a. Nombre de la empresa.
  - b. Datos del contacto de la empresa cliente y responsable del proyecto (nombre completo, cargo, número de teléfono y correo electrónico).
  - c. Componentes gestionados.

	SOP-CS-F-015(2)
	<b>CARTEL DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RENOVACIÓN SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS).</b>

3. El oferente debe contar con las siguientes cantidades de certificaciones, para la prestación del servicio.
  - a) Oracle Sales Cloud 2017 Certified Implementation Specialist o superior.  
Cantidad: 2
  - b) Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 2017 Certified Implementation Specialist o superior.  
Cantidad 2.
  - c) Scrum Master.  
Cantidad:1
  - d) ITIL V3 o superior.  
Cantidad: 1
4. Los especialistas técnicos deben residir en Costa Rica para una mejor atención del servicio, para lo cual deberá presentar una declaración jurada.
5. El oferente debe entregar los últimos estados financieros auditados de los últimos 3 años para validar la solvencia económica, todo según las indicaciones de las condiciones generales del cartel.
6. El oferente debe presentar el desglose del precio en términos porcentuales y nominales determinando los costos directos, indirectos y la utilidad.

#### **IV. FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL**


La relación contractual se formalizará mediante la confección del respectivo contrato, entre las partes y al giro de la orden de compra respectiva. Además, el adjudicatario, deberá pagar el 50% de las especies fiscales del contrato.

#### **V. PLAZO DE LA CONTRATACION**

Los servicios serán contratados por un periodo de tres años.

#### **VI. PLAZO DE ENTREGA**

El inicio de la prestación de los servicios, deberá iniciar a más tardar 12 días naturales, o dentro del plazo ofertado, computado a partir del giro de la orden de compra.

	SOP-CS-F-015(2)
	<b>CARTEL DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RENOVACIÓN SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS).</b>

## VII. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El interesado, debe presentar la oferta económica por tres años, de la siguiente manera, además de indicar el monto trimestral.

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Costo total por tres años
Costo Anual ITEM N.1				
Costo Anual ITEM N.2				

**Nota:** Indicar el precio por hora adicional del Ítem N.2

## VIII. VALORACIÓN PARA COMPARAR Y ADJUDICAR

Las ofertas admitidas se compararán y adjudicarán de acuerdo al siguiente esquema de puntaje;

Concepto	Puntaje
a) Precio menor	95
b) Tiempo de entrega menor	5

A continuación, se determina la fórmula para calcular el puntaje obtenido según los rubros de la tabla anterior:

### a) Precio

El oferente que cotice a menor precio, se le otorgarán 90 puntos, a cada oferente se le calculará el puntaje de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = 95 * (Pb/Po)$$

Dónde:


**P** = Puntaje obtenido por la oferta en estudio.

**Pb** = Precio de la oferta de menor precio.

**Po** = Precio de la oferta en estudio.

### b) Tiempo de entrega

Al oferente que ofrezca menor tiempo de entrega, se le otorgarán 5 puntos, a cada oferente se le calculará el puntaje de acuerdo con la siguiente fórmula:

	<b>SOP-CS-F-015(2)</b>
	<b>CARTEL DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RENOVACIÓN SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS).</b>

$T = 5 * (T_b / T_o)$

Dónde:

**T** = Puntaje obtenido por la oferta en estudio.

**T<sub>b</sub>** = Período de la oferta de menor tiempo de entrega en días naturales.

**T<sub>o</sub>** = Período de la oferta en estudio en días naturales.

## **IX. MODALIDAD DE PAGO**

No se realizarán pagos por adelantado.

El ITEM N.1 Se pagará de forma trimestral, una vez sean recibidos a entera satisfacción los servicios por parte de la ESPH, S.A.

El ITEM N.2 Se pagará de forma mensual, una vez sean recibidos a entera satisfacción los servicios por parte de la ESPH, S.A.

## **X. MULTAS**


Cuando exista atraso en la entrega del bien y/o servicio adjudicado, conforme a las condiciones contratadas, el adjudicatario deberá pagar a la ESPH S.A. por concepto de multa el equivalente a un 1% sobre el valor total adjudicado por ítem, hasta 25% de monto total adjudicado, por cada día hábil que se mantenga dicha condición, todo de conformidad a las Condiciones Generales. Alcanzado el 25% se podrá rescindir el contrato por incumplimiento sin perjuicio de la ESPH.

## **XI. GARANTÍAS**

Se aplicarán las siguientes garantías:

**Garantía Participación:** El oferente, brindará una garantía de participación, por al menos el 5% del monto total ofertado, la cual deberá contar con una vigencia de al menos 120 días computados desde la fecha de la apertura de las ofertas. Todo, conforme las condiciones generales.

**Garantía de Cumplimiento:** El contratista, brindará una garantía de cumplimiento por al menos el 5% del monto total adjudicado, la cual deberá contar con una vigencia de al menos 30 días adicionales, al plazo de ejecución contratado (36 meses). Todo, conforme las condiciones generales.

	SOP-CS-F-015(2)
	<b>CARTEL DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RENOVACIÓN SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS).</b>

## XII. CONSIDERACIONES DE SALUD –SEGURIDAD OCUPACIONAL

El oferente debe indicar la forma en que gestiona los residuos producto del servicio que brinda, mediante un Plan de Gestión de Residuos conforme lo que establece la **Ley de Gestión Integral de Residuos No. 8839 y su Reglamento.**

El oferente está en la obligación de conocer y cumplir lo establecido en el documento Reglas de Calidad, Salud y Seguridad y Ambiente para Contratistas de la ESPH, S.A (el documento se encuentra en la página de la empresa [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com); en la cejilla de proveedores punto 3.8) y someterse a las inspecciones periódicas que la ESPH S.A. realice para verificar el cumplimiento del mismo.

## XIII. CESION DEL CONTRATO

Es importante indicar que el contrato no podrá ser cedido, vendido ni traspasado parcial o totalmente, salvo autorización expresa y por escrito de la ESPH, S.A.

De producirse la cesión, la misma no podrá exceder el 50%.

## XIV. SUBCONTRATACION

Es importante indicar que no se permitirá la subcontratación.

## XV. CLAUSULA DE ALBITRAJE

Las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente Contrato, o el negocio y la materia a la que este ***se refiere concernientes a controversias de orden patrimonial que sean fundadas en derechos respecto de los cuales las partes tengan plena disposición y sea posible excluir la jurisdicción de tribunales comunes*** al tenor del artículo 18 de la Ley No.7727 “Ley sobre Resolución Alternativa de conflictos y Promoción de la Paz Social” serán sometidas a Arbitraje. El arbitraje será de Derecho. El arbitraje será administrado por el Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana



SOP-CS-F-015(2)

**CARTEL DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
RENOVACIÓN SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS).**

de Comercio ("CICA"), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional.

El lugar del arbitraje será el CICA. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la Ley sustantiva de Costa Rica. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo y vinculante para las partes. Los gastos relacionados con el proceso de arbitraje, incluyendo los honorarios de los árbitros, los asumirá la parte perdedora total o parcial del arbitraje. Cada una de las partes cubrirá los honorarios de sus abogados y asesores. Todo esto sin perjuicio de la obligación de reembolso de cualquier gasto que le corresponda a la parte perdedora a favor de la parte ganadora. Para estos efectos, el laudo deberá condenar a la parte perdedora al pago de esos gastos, incluidos los honorarios profesionales de los asesores legales. Las partes expresamente reconocen que son admisibles medidas cautelares, bien por parte del Tribunal Arbitral o que se soliciten a un Juez ordinario. En caso de que el CICA dejare de existir, se entenderá que el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCACC), será una segunda opción, ante lo cual las partes se someten a sus normas y Reglamentos las partes desde ya en forma voluntaria e incondicional, a efectos de que éste administre el proceso arbitral bajo ese supuesto. -