



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA
PROYECTO EXPEDIENTE DIGITAL ÚNICO EN SALUD

LICITACIÓN ABREVIADA 2020LA-000002-1107

Adquisición de Servicios de Plataforma
Experiencia Digital de Usuario, según demanda

Apartado 1:

GENERALIDADES

Apartado 2:

CONDICIONES TÉCNICAS

Apartado 3:

CRITERIOS DE PONDERACIÓN DE OFERTAS

Apartado 4:

FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Apertura

13 de agosto 2020 a las 10:00 horas

Apartado 1	GENERALIDADES	4
1.1.	Glosario	4
1.2.	Presentación de las Ofertas	4
1.3.	Condiciones Generales de la Contratación	5
1.4.	Vigencia del Contrato	7
1.5.	Fiscalización del Contrato	7
1.6.	Requisitos y Responsabilidades del Contratista	8
1.7.	Sobre el Alcance del Servicio	10
1.8.	Disponibilidad del Servicio	10
1.9.	Seguridad de la Información y Confidencialidad	11
1.10.	Plazo de entrega	¡Error! Marcador no definido.
1.11.	Forma de pago	12
1.12.	Modificaciones al Contrato	¡Error! Marcador no definido.
1.13.	Cláusula Penal y Multa	¡Error! Marcador no definido.
Apartado 2	CONDICIONES TÉCNICAS	16
2.1.	Descripción del objeto de compra primera línea	16
2.1.1.	Objetivos por cumplir	16
2.1.2.	Solución para envío de campañas mensajería SMS, WhatsApp y email	16
2.1.2.1.	Requisitos funcionales	16
2.1.2.2.	Requerimientos técnicos	18
2.1.3.	Servicio de Chats	20
2.1.3.1.	Requisitos Funcionales	20
2.1.3.2.	Características técnicas generales	21
2.1.3.3.	Información que debe incluirse en la oferta	22
2.2.	Descripción del objeto de compra segunda línea	24
2.2.1.	Objetivos por cumplir	24
2.2.2.	Capacidades del Portal de Salud EDUS	24
2.2.3.	Requerimientos Adicionales	25
2.2.4.	Arquitectura General de la Solución	26
2.2.5.	Modelo conceptual inicial del Portal EDUS	26
2.2.6.	Equipo de Trabajo	27
2.2.6.1.	Perfil del Scrum Máster	27
2.2.6.2.	Perfil de los Desarrolladores	28
2.2.6.3.	Perfil Diseñador Gráfico	29
2.2.6.4.	Perfil consultor en innovación	29
Apartado 3	PONDERACIÓN DE OFERTAS	31
3.1.	Criterios de Ponderación de Ofertas	31



Apartado 4	FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	33
4.1.	Formulario A1. Presentación de la Oferta	33
4.2.	Formulario A2. Identificación del Oferente	36
4.3.	Formulario B1. Oferta Económica	¡Error! Marcador no definido.
4.4.	Formulario B2. Desglose de costos	¡Error! Marcador no definido.

Apartado 1 GENERALIDADES

1.1. Glosario

1. En la interpretación del presente Cartel, se entenderán los términos de la siguiente manera:

Tabla 1 Glosario de Siglas y abreviaturas

Siglas	Detalle
EDUS	Expediente Digital Único en Salud
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
SMS	<i>Short Message Service</i>
API	<i>Application Programming Interface</i>
LCA	Ley de Contratación Administrativa
RLCA	Reglamento Ley de Contratación Administrativa
QA	Quality Assurance
SAAS	Software as a Service
PAAS	Platform as a Service
IAAS	Infrastructure as a Service

1.2. Presentación de las Ofertas

Los documentos requeridos en la fecha y hora fijadas en el Cartel, para su presentación, serán los siguientes:

- 1.2.1. Identificación del Oferente. Formularios A1, A2.
- 1.2.2. El precio total de la oferta, indicando desglose del servicio, según cada línea. Formularios B1, B2.
- 1.2.3. Vigencia de la oferta mínimo 60 días hábiles.

- 1.2.4. Solo se aceptarán ofertas que coticen la totalidad de los servicios y, elementos contemplados en el presente cartel.
- 1.2.5. Preferiblemente no presentar ofertas de forma física si es indispensable, en edificio Jenaro Valverde, piso 15 oficinas Proyecto EDUS, avenida 4° calles 5 y 7 o al correo git_edus_uca@ccss.sa.cr con firma digital, para consultas al tel. 2539-0000 extensión 6571 Debido a la emergencia nacional por el COVID-19 se aceptarán ofertas escaneadas al correo indicado, por única vez.
- 1.2.6. Debe presentar al menos copia de la personería jurídica vigente y certificaciones de representación legal y distribución de las acciones.
- 1.2.7. El oferente podrá remitir vía correo electrónico git_edus_uca@ccss.sa.cr las observaciones, aclaraciones o solicitudes de prórrogas a la apertura de ofertas y deberá confirmar la recepción inmediatamente al envío de las mismas al teléfono 2539-0000 ext. 6571. Toda solicitud de aclaración a las disposiciones del presente cartel debe ser efectuada por escrito ante la Unidad Ejecutora del Proyecto Expediente Digital Único en Salud, dentro del primer tercio del plazo fijado para la apertura de ofertas. Superado este plazo, la CCSS se reserva el derecho a responder aquellas aclaraciones presentadas fuera del plazo establecido.

2.

La administración se reserva el derecho de efectuar las modificaciones y/o aclaraciones a las condiciones o especificaciones del presente cartel, de ser necesarias y conforme con lo dispuesto en la Ley de contratación y su reglamento, las que se comunicarán a los potenciales oferentes oportunamente de conformidad con el artículo 60 RLCA.

1.3. Condiciones Generales de la Contratación

- 1.3.1. La presente contratación se tramita bajo la modalidad Contrato de servicios según demanda.
- 1.3.2. El objetivo de este trámite es contratar una empresa debidamente establecida en el país y con amplia experiencia en el área, que brinde los Servicios de Plataforma de Experiencia Digital de Usuario descritos en este cartel.
- 1.3.3. Los servicios solicitados comprenden, en términos generales, la contratación de una empresa que brinde el servicio de personal especializado y debidamente calificada, así como el suministro de toda tecnología y software necesario para

la correcta comunicación de la plataforma del contratista con los sistemas institucionales de la CCSS o de terceros autorizados por ésta, que se requieran para completar los servicios solicitados y en el área de telecomunicaciones incluidos en este concurso.

1.3.4. Producto esperado: Plataforma experiencia digital de usuario, código 0-12-02-0013, ambas líneas se adjudicarán al mismo adjudicatario.

Tabla 2 Descripción

Renglón	Descripción
1	⇒ Adquisición de una plataforma tecnológica que proporcione una solución de atención ciudadana integral, que permita gestionar las experiencias de usuario de manera unidireccional o bi-direccional en los casos en que el canal de comunicación lo haga posible: Plataforma de mensajería, Plataforma para contenido de portal, plataforma de chats y plataformas de Whatsapp, de forma Omnicanal. Contrato según demanda
2	⇒ Adquisición de servicios profesionales de horas a demanda, para el análisis, diseño, desarrollo, pruebas de QA y puesta en producción de un Portal Web y soluciones de omnicanalidad que permita la publicación de servicios institucionales a la población, de forma accesible.

Esta contratación se registrará por lo establecido en la Ley General de Contratación Administrativa y su Reglamento vigentes. Además de Condiciones Generales aprobadas por Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social

1.3.5 La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 6º de la sesión **8335, celebrada el 26 de marzo de 2009 aprobó 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. **Se advierte que todos los potenciales oferentes interesados en participar en el presente concurso, deben cumplir en lo que corresponda y dependiendo de la naturaleza del concurso, con lo señalado en dichas condiciones generales, las cuales pueden ser accesadas en la siguiente dirección electrónica:**
http://www.ccss.sa.cr/arc/normativa/188/Condiciones_Generales.zip

1.4. Plazo de la Contratación

- 1.4.1. El plazo del presente contrato será por un año con un monto máximo anual de ₡285 000 000,00 y con posibilidad de prórroga por un año adicional, para un total de dos años o hasta el efectivo consumo del presupuesto de 570.000.000 (quinientos setenta millones) de colones en total.

1.5. Fiscalización del Contrato

- 1.5.1. La ejecución del contrato debe realizarse de conformidad con la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, el presente cartel, el plan de trabajo, la orden de compra, la oferta y aquellos acuerdos que, sobre el alcance del contrato, hayan pactado las partes y queden debidamente documentados en el expediente de ejecución contractual, lo anterior conforme lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley de Contratación Administrativa.
- 1.5.2. La ejecución de esta contratación será objeto de fiscalización y, las notificaciones al contratista podrán ser por cualquier medio (correo electrónico, teléfonos, fax, apartado postal, dirección física).
- 1.5.3. Para efecto de dirigir la etapa de ejecución se designará a un administrador de contrato, responsable de administrar los procesos y actividades necesarias para la adecuada fiscalización del contrato.
- 1.5.4. El administrador del contrato se encargará de llevar el control de todos los aspectos, que involucra el desarrollo del contrato. El contratista deberá coordinar con la Administración del Contrato, lo referente a la integración de sistemas, nuevos servicios, modificaciones, entrega de informes, autorización para mantenimiento de plataforma (en caso de requerirse), medidas de seguridad al brindar el servicio de mensajería, entre otros.
- 1.5.5. La Dirección de EDUS definirá a la persona responsable de llevar a cabo la administración temporal del contrato, en el caso de que el titular no se encuentre disponible por algún motivo (incapacidad, vacaciones, entre otros).
- 1.5.6. La Administración del Contrato, supervisará el servicio brindado por el contratista o designará al personal que llevará a cabo esta labor, verificando

obligatoriamente los siguientes puntos: implementaciones de sistemas, funcionalidades, consumo de **servicios**, atención de incidencias, facturación, entre otros.

- 1.5.7. El contratista no podrá realizar ningún cambio en las condiciones del servicio sin el previo consentimiento de la Administración del Contrato, y se deberá acatar las indicaciones técnicas que correspondan cuando lo soliciten.
- 1.5.8. La Administración atenderá los requerimientos del contratista, que sean indispensables para la prestación del objeto del presente contrato.
- 1.5.9. La Administración cancelará la factura correspondiente a los servicios efectivamente dados en funcionamiento y recibidos a satisfacción por la CCSS, el pago se efectuará según la forma establecida en la Institución.
- 1.5.10. La CCSS podrá verificar y corroborar lo ofrecido en cualquier momento que lo considere conveniente bajo el principio de buena fe, todo a entero criterio técnico mediante inspecciones, tanto durante el transcurso del análisis técnico de las ofertas comerciales como durante el período de ejecución del servicio adjudicado. Para la inspección de los servicios, el adjudicatario deberá prestar la colaboración necesaria y coordinar con el inspector.

1.6 Requisitos Técnicos de Admisibilidad

- 1.6.1. El oferente debe estar registrado como partner del fabricante del software ofertado, con mínimo 2 años de operaciones en el país. Para lo cual debe presentar una copia de la nota del fabricante, con no más de sesenta (60) días naturales de haber sido emitida, tomando como referencia la fecha de apertura de ofertas de la contratación.
- 1.6.2. Haber ejecutado al menos un proyecto tipo Customer Journey de marketing automation digital omnicanal, en al menos una empresa costarricense. Para efectos de las referencias solicitadas, el oferente deberá aportar una constancia de servicio emitida por la empresa o institución en donde brindó el servicio, debiéndose indicar lo siguiente: Periodo en que se brindaron los servicios, así como contener indicación expresa de que los servicios fueron recibidos a entera

satisfacción del cliente y conforme a los términos del contrato, nombre y apellidos del contacto, teléfono, correo electrónico.

- 1.6.3. LA CAJA, se reserva el derecho de comprobar la validez de la información aportada por el oferente, para lo cual el mismo debe colaborar en la transparencia del proceso de contratación. La falta de colaboración o la presentación de información falsa por parte del oferente, es causal de exclusión de su oferta y de la aplicación de los procedimientos legales que correspondan. **La Institución no tolerará actos de Corrupción de ninguna naturaleza dentro de los procedimientos de contratación de bienes, obras y servicios, y deberá propiciar la definición de acciones estratégicas concretas para la prevención de prácticas improcedentes en el quehacer de la contratación administrativa.**
- 1.6.4. El oferente debe indicar el nombre del responsable gerencial de la contratación y describir cómo será la línea de comunicación con el equipo de trabajo que la CCSS designe durante la ejecución del contrato. En su ausencia el profesional sustituto debe asumir dicha responsabilidad, cumpliendo a cabalidad con los términos cartelarios, sin contratiempos.
- 1.6.5. El oferente deberá encontrarse debidamente inscrito y al día con el pago de las obligaciones de la seguridad social
- 1.6.6. El oferente deberá cotizar el 100% de lo solicitado, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

Además, en caso de presentarse proveedores del exterior deberán adicionar en su oferta:

- 1.6.7. Que acepta someterse a los Tribunales y Leyes de Costa Rica en todo lo **concerniente** a los trámites del procedimiento licitatorio; la ejecución del contrato y los reclamos por responsabilidad que se deriven del mismo, con renuncia expresa a la jurisdicción del país de origen, según artículo 3 y 42 inciso h) de la Ley de Contratación Administrativa y el 64 de su Reglamento.
- 1.6.8. Copia de testimonio de escritura, según las formalidades exigidas en el lugar de emisión, donde se nombra un representante legal con facultades para recibir y atender notificaciones de orden administrativo y judicial, en los plazos y

condiciones determinadas por la legislación nacional. Dicha condición deberá ser garantizada en la oferta bajo la promesa de que se mantendrá un representante desde que se presenta la oferta hasta que se realice la recepción definitiva en caso de cumplimiento del contrato, o, hasta que se dicte el acto final y firme de los procedimientos de resolución, rescisión, así como los reclamos por cobro de daños y perjuicios, multas y demás sanciones administrativas y pecuniarias. Lo anterior se constituirá como una obligación colateral de la compra en caso resultar adjudicado y para tales efectos, en caso de revocación, renuncia, sustitución, extinción u otra modificación de los poderes, el oferente deberá comunicar inmediatamente la situación del poder, así como el nuevo nombramiento que garantice el cumplimiento de esta obligación.

1.7 Sobre el Alcance del Servicio

- 1.7.1. Queda entendido que el contratista conoce perfectamente la magnitud y clase de servicio a que se obliga, tal y como lo indican los documentos de la contratación y se sujeta a sus alcances; además debe considerar que se trata de servicios que trabajan las 24 horas del día, los 365 días del año.
- 1.7.2. Se entiende de manera clara y terminante que el contratista conoce perfectamente las condiciones técnicas requeridas del servicio, así como las facilidades y limitaciones que pueden influir en la ejecución de este.

1.8 Disponibilidad del Servicio, responsabilidad del contratista

- 1.8.1. La disponibilidad de las soluciones ofertadas deberá ser de al menos 99.5% al mes.
- 1.8.2. El contratista deberá disponer de un procedimiento para reporte y atención de incidencias mediante correo electrónico, y que le asigne a cada incidente consecutivo para seguimiento en la bitácora de eventos y la documentación relacionada con su respectivo análisis.

1.8.3. La atención de incidentes relacionados con el servicio ofertado deberá facilitar soporte 24/7, la Administración definirá en conjunto con el contratista los medios para este soporte.

1.8.4. La Administración del Contrato dará seguimiento a todas las incidencias reportadas a través del proceso de atención de incidencias.

1.9 Seguridad de la Información y Confidencialidad

1.9.1. Los datos y contenidos expuestos/transmitidos por el usuario a través de la plataforma serán propiedad exclusiva de la CCSS.

1.9.2. La información relacionada con resultados del servicio, estadísticas, informes y cualquier otro documento amparado en el contrato será propiedad exclusiva de la CCSS.

1.9.3. Queda absolutamente prohibida la distribución, modificación, alteración, cesión, comunicación pública y cualquier otro acto que no sea expresamente autorizado por la CCSS sobre los datos y contenidos compartidos en la plataforma. De ser necesario se firmará un acuerdo de confidencialidad.

1.9.4. El contratista deberá garantizar el pleno cumplimiento de las obligaciones dispuestas por la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales No. 8968 y su reglamento. De conformidad con tal normativa, el contratista tendrá el papel de intermediario tecnológico.

1.10 Orden de inicio

1.10.1 Una vez notificada la disponibilidad para retiro de la Orden de Compra o Contrato, 15 días hábiles después inicia a ejecutarse el plazo del contrato mismo que será de un año con posibilidad de prórroga por un año adicional, para un total de dos años o hasta el efectivo consumo del presupuesto de 570.000.000 (quinientos setenta millones) de colones en total (lo que ocurra primero).

1.10.2 A partir de la notificación de retiro de la orden de compra o contrato, el contratista dispondrá de 15 días hábiles para presentar el plan de trabajo, donde la implementación inicial del servicio, (tanto la plataforma (web) como la conexión a los sistemas institucionales), no debe exceder los 45 días hábiles a partir de la notificación de retiro de la orden de compra.

El plan de trabajo debe contar al menos con los siguientes apartados:

- Alcance
- Objetivos
- Estrategia
- Resultados esperados
- Implicaciones o Restricciones
- Factores críticos de éxito
- Organización del equipo consultor: responsabilidades y funciones
- Roles
- Riesgos
- Metodología de trabajo
- Recursos
- Cronograma de ejecución

1.10.3 A partir de la implementación inicial, se realizarán entregas por demanda, mediante formalización de acuerdos de servicio, durante 12 meses con posibilidad de ampliación de una (1) prórroga por el mismo período.

1.10.4 En caso de activación de un servicio de los contratados, que aún no se esté consumiendo, se notificará formalmente al contratista y éste contará con un tiempo máximo de 5 días hábiles para presentar propuesta de ejecución de dicho servicio, la cual deberá ser aprobada por el administrador del contrato.

1.10.5 Lugar de entrega en instalaciones del contratista y en la Unidad de Proyecto Expediente Digital Único en Salud, Piso 15 del edificio Jenaro Valverde, Avenida 4, calles 5 y 7, San José.

1.11 **Forma de pago**

1.11.1. Para proceder con el pago de los servicios, se debe presentar el informe correspondiente para su aprobación, según lo establecido en la tabla de desglose de precios

1.11.2. Una vez determinada la recepción definitiva del servicio, sujeto a la revisión y aprobación del órgano técnico, el proveedor debe enviar de manera previa a la administración del contrato el borrador de la factura para su validación, ya cuando esta esté validada y aceptada deberá realizar la carga de la factura electrónica en el sitio web institucional denominado Oficina Virtual. Es decir, la factura electrónica deberá ser remitida por el proveedor una vez que se dé la recepción definitiva del servicio de conformidad con los controles de calidad (administrativos - técnicos) y así se consigne en el expediente de la ejecución contractual.

- 1.11.3. Una vez que la factura electrónica fue cargada en el sistema de información denominado Sistema Factura Electrónica, el funcionario a cargo de dicha compra deberá realizar la aceptación o rechazo de esta factura, previa revisión de que la información remitida es consistente, y podrá generar un documento de confirmación (COMPROBANTE).
- 1.11.4. En los casos en que los proveedores no estén obligados por el Ministerio de Hacienda a emitir facturas electrónicas y así lo evidencien, los trámites se realizarán en forma ordinaria, utilizando la FACTURA C.C.S.S.
- 1.11.5. El pago de los servicios acá contratados se realizará contra período finalizado (mes vencido) y, contra servicio entregado y recibido a satisfacción por la Administración del Contrato.
- 1.11.6. En cada factura se debe presentar el reporte del servicio con la firma y sello de recibido conforme por parte de la Administración del Contrato.
- 1.11.7. Una vez iniciado el contrato, el contratista deberá coordinar visita de inducción con la Administración del Contrato con el fin de que se aclare todo lo requerido para el proceso de facturación.
- 1.11.8. La factura con el reporte mensual del servicio cuando aplique deberá ser presentada máximo cinco (5) días hábiles posterior al cierre del mes.

1.12 Cláusula Penal y Multas

1.12.1 Cláusula penal por atrasos en la implementación del Servicio

Se aplicará una sanción por atrasos tanto en la implementación inicial del servicio, como en la implementación de servicios por demanda, según los tiempos indicados en el inciso 1.12.2. No se aplicará la sanción, cuando por responsabilidad de la CCSS existan atrasos en la implementación.

Por cada día natural de atraso en la implementación se aplicará una cláusula penal del 2.77% y hasta un máximo del 25% de la facturación correspondiente a ese mes o entregable acordado.

Se cobrará un 2,77% por cada día natural de atraso en la implementación, hasta un máximo del 25% de la facturación correspondiente a ese mes o entregable acordado.

1.12.3 Cláusula penal por entrega tardía de la factura

Cuando el contratista exceda el plazo para presentar la facturación indicada en el numeral 1.11.8. se procederá con la aplicación de multa por entrega tardía.

Con el propósito de hacer eficiente y eficaz la presentación de las facturas por parte del contratista, se procederá a aplicar de oficio el siguiente porcentaje en caso de presentación de la factura tardía:

Se cobrará un 1.66% por cada día hábil de atraso, hasta un máximo de un 5% del monto total de la compra.

Esto como medida de control interno para salvaguardar el interés público y financiero de esta Institución. En caso de devolución de la factura, por única vez el contratista contará con cinco días hábiles para presentar las facturas corregidas, una vez superado el nuevo plazo se aplicarán los porcentajes del cuadro anterior.

1.12.4 Multa por disponibilidad

De conformidad con lo indicado en el inciso 1.8. del presente cartel, se debe garantizar un 99.5% de disponibilidad del servicio. Es decir, máximo 43 minutos y 49.7 segundos de indisponibilidad por mes, por lo que, en caso de que se supere dicho tiempo de indisponibilidad se aplicarán multas de acuerdo con el siguiente cuadro:

Afectación	Porcentaje de multa	Base para el Cálculo
------------	---------------------	----------------------

Si se presenta una interrupción en la prestación de servicios que brinda la institución debido a causas atribuibles al contratista.	25%	Cada vez que se supere el máximo permitido de tiempo fuera de servicio mensual (43 minutos y 49.7 segundos) se le cobrará una multa de 25% del valor total de la factura mensual.
Imposibilidad de realizar envíos de mensajes, correos, desde la plataforma web o los sistemas institucionales, o que la plataforma de Omnicanalidad, chatbots Whatsapp y demás, no responda.	8.33%	Cada vez que se supere el máximo de 5 eventos registrados por mes, se cobrará un 8.33% por cada evento hasta un máximo del 25% del valor total de la factura mensual

En caso de presentarse un evento, deberá quedar registrada la comunicación con el contratista, así como la respuesta de éste cuando se reestablezca el servicio.

1.12.5 En caso de que apliquen sanciones (multa y/o cláusula penal), el valor porcentual no podrá exceder el 25% del valor total del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 del RLCA.

2 CONDICIONES TÉCNICAS

2.1. Descripción del objeto de compra primera línea.

Adquisición de una plataforma tecnológica que proporcione una solución de atención ciudadana integral, que permita gestionar las experiencias de usuario de manera unidireccional o bi-direccional en los casos en que el canal de comunicación lo haga posible: mensajes entrantes y salientes, interactuando de manera grupal o individual, de forma Omnicanal.

2.1.1. Objetivos por cumplir

- I. Contar con una plataforma que permita centralizar la comunicación digital a nivel institucional, para establecer una interacción a través de mensajes de texto SMS, WhatsApp, Email, notificaciones tipo Web PUSH, según el canal que corresponda, con los usuarios de los servicios de la institución. Esta plataforma permitirá generar experiencias personalizadas y satisfactorias para los usuarios a partir de estos canales, de manera unipersonal y por segmentos o grupos.
- II. Disponer de una plataforma de autoservicio Web Digital que permita ofrecer servicios de manera más oportuna e integrales a nuestros usuarios.

2.1.2. Solución para envío de campañas mensajería SMS, WhatsApp y email.

2.1.2.1. Requisitos funcionales

La solución ofertada debe cumplir con al menos las siguientes características:

- Enviar mensajes de texto SMS, WhatsApp y correos electrónicos de forma masiva e instantánea a un grupo de contactos específicos.
- Enviar mensajes de texto SMS, WhatsApp y correos electrónicos según las reglas de negocio, estas deben poder ser escritas de forma simple, en un lenguaje muy cercano al natural, en idioma español, capaz de poder ser creadas por personas de negocio, con las capacitaciones necesarias, No deben requerir programación de índole técnico.
- Que cuente con un API para integrarlo a los sistemas institucionales y que permita utilizar la plataforma de envío de mensajes de texto SMS y correo electrónico definidos por la institución para este propósito.

- Que permita realizar acciones según mensajes de texto recibidos por parte de los contactos.
- Que permita segmentar a los contactos según preferencias, atributos, comportamientos e intereses definidos por la administración con el objetivo de enviar mensajes de texto SMS, WhatsApp y correos electrónicos personalizados a dichos grupos.
- Que permita realizar el seguimiento de las campañas realizadas por mensajes de texto SMS, WhatsApp y por correo electrónico, mostrando métricas e informes configurables por medio de filtros y de forma sencilla, que presenten como mínimo lo siguiente, de acuerdo con las métricas que el proveedor del canal de contacto provea:
 - Contactos con mensajes enviados.
 - Cuantos contactos recibieron o se les entregó el mensaje de texto o correo electrónico de la totalidad de mensajes o correos enviados.
 - Cuantos contactos abrieron el mensaje de texto o correo electrónico enviado.
 - Cuantos contactos notificaron el correo electrónico como no deseado o no abrieron el mensaje.
 - Cuantos contactos rebotaron (no recibieron) el mensaje enviado.
- La medición de las respuestas debe poder personalizarse por segmentos de usuarios, por los diferentes medios de envío y por campaña.
- Debe permitir además de enviar los mensajes SMS, WhatsApp correos electrónicos de forma instantánea, y permitir calendarizar las campañas de envío por días y horas específicas.
- La cuenta para envío de mensajes por WhatsApp debe ser una cuenta corporativa.
- Debe permitir identificar al remitente de los mensajes con el nombre que la administración considere pertinente.
- Permitir la creación de plantillas de emails por medio de una interfaz gráfica, donde se puedan diseñar los emails sin usar código HTML. Estos diseños podrán ser reutilizados en diferentes campañas y funcionalidades de los sistemas que utilicen la

plataforma.

- El envío de mensajes de texto SMS debe permitir enviar mensajes que superen la longitud de 160 caracteres, (El despachador de mensajes corporativos los enviará de manera concatenada).
- La plataforma debe estar hospedada en la nube, contar con una interfaz gráfica que permita gestionar todas las funcionalidades sin necesidad de contar con conocimiento más allá del de negocio, de una manera rápida, sencilla y segura. La solución debe poder diseñar comunicaciones individualizadas, basadas en el comportamiento, cronometradas para cada etapa del ciclo de vida del usuario. Pudiendo asociar una lista, campañas y filtros con los elementos de esta.
- La plataforma debe permitir la creación de perfiles de administración que se adapten a la estructura organizacional de la CCSS.

2.1.2.2. Requerimientos técnicos

- El oferente deberá aportar al menos un recurso certificado por el fabricante en la herramienta de comunicación Omnicanal, disponible durante todo el tiempo de la contratación. Se debe presentar la certificación emitida por el fabricante de la herramienta o por un Partner autorizado.
- El oferente deberá incluir un recurso profesional en mercadeo y/o comunicación con más de 5 años de experiencia en proyectos similares. Debe presentar hoja de vida y certificación del patrono correspondiente de cada una de los proyectos
- El oferente deberá indicar al menos 3 proyectos donde haya aplicado de manera satisfactoria procesos de Customer Journey + implementación de herramientas de Marketing Automation Omnicanal. Deberá presentar certificación de las empresas contratantes. El oferente deberá aportar una constancia de servicio emitida por la empresa o institución en donde brindó el servicio, debiéndose indicar lo siguiente: Periodo en que se brindaron los servicios, así como contener indicación expresa de que los servicios fueron recibidos a entera satisfacción del cliente y conforme a los términos del contrato, nombre y apellidos del contacto, teléfono, correo electrónico.
- El oferente deberá contar con al menos 2 años de experiencia en la ejecución de

proyectos que incluyan procesos de Customer Journey + implementación de herramientas de Marketing Automation Omnicanal. Deberá presentar certificación de las empresas contratantes. El oferente deberá aportar una constancia de servicio emitida por la empresa o institución en donde brindó el servicio, debiéndose indicar lo siguiente: Periodo en que se brindaron los servicios, así como contener indicación expresa de que los servicios fueron recibidos a entera satisfacción del cliente y conforme a los términos del contrato, nombre y apellidos del contacto, teléfono, correo electrónico.

- La herramienta debe tener la capacidad de capturar las estadísticas y construir los siguientes indicadores: SMS Entregado, SMS rebotado, SMS Bloqueado, Error de la red, Error del terminal, SMS convertidos (Ej: SMS abiertos/SMS). Esta deberá aportar reportes donde se puedan identificar números de teléfono de los dispositivos móviles que nunca logran recibir los SMS o que ocasionalmente los reciben. Identificar aquellos números móviles que tengan activo algún bloqueo por medio del abonado a los SMS enviados desde la plataforma, *Siempre y cuando el agregador de SMS los provea desde sus APIs. El agregador de SMS será el que la institución tenga contratado, no debe formar parte de la oferta presentada. Deberá presentar características técnicas que demuestren lo solicitado
- El oferente deberá asegurar que las direcciones IP asociadas a él o los dominios/Subdominios de la CCSS, tendrán la más alta reputación de entregabilidad de los correos electrónicos, para así asegurar la correcta entrega y/o apertura de las campañas masivas de emails que se enviarán, por medio de la plataforma. Así como entregar reportes de los indicadores de entrega, apertura/lectura, Spam, tasas de rebote, reportes de desempeño de las diferentes campañas, desempeño del contenido de cada campaña, desempeño de los dispositivos y navegadores usados para la apertura de las campañas de emails, reporte de las tendencias de apertura por tipo de campaña, de acuerdo a los días de enviada, reportes del desempeño de las campañas por unidad y sub-unidad organizacional. Deberá presentar características técnicas que demuestren que se podrá ejecutar lo solicitado
-

2.1.3. Servicio de Chats

2.1.3.1. Requisitos Funcionales

- Chat reactivo o proactivo. El chat proactivo se despierta automáticamente para asistir al usuario, aunque él no lo haya solicitado. Este chat proactivo es configurado a través de reglas de negocio, por ejemplo: número de búsquedas en la base de conocimiento, tiempo en el cual ha estado el cliente navegando en el portal.
- Incorporación de ChatBots, al portal definido por la administración, o a las aplicaciones móviles, así como la posibilidad de derivar de éstos conversaciones por WhatsApp si se tiene habilitada la plataforma a nivel institucional, para casos particulares, con fácil configuración de las reglas de activación del mismo y con posibilidad de configuración de la conducta y respuestas requeridas, que permita crear flujos de trabajo en interacción con los sistemas institucionales, ejemplo que permita consultar disponibilidad de citas y obtener una, así como cancelar citas, u otras funcionalidades que tengan interacción con los sistemas institucionales.

2.1.3.2. Características técnicas generales del servicio

- La solución deberá brindarse como un servicio, bajo el modelo SaaS, sin implicar para la Institución costos asociados con Hardware o infraestructura en general.
- La solución de servicio debe ser accedida usando un usuario y contraseña, utilizando un mecanismo de autenticación propia o pudiéndose integrar algún módulo de seguridad institucional, tanto a nivel de los funcionarios de la institución, como de usuarios finales si se necesita. Importante considerar que si se requiere implementar mecanismo de autenticación multi-factor, la plataforma los soporte.
- La disponibilidad de la plataforma deber ser de al menos 99.5% al mes.
- Para el caso de la solución de servicio y de comunicaciones, la solución debe contar con una consola a través de la cual se pueden administrar los usuarios y contraseñas de estos, así como también las reglas asociadas a la seguridad en la definición de estas claves o contraseñas.
- La solución debe proporcionar la posibilidad de brindar diferentes mecanismos de integración, bajo diversos protocolos y estándares de la industria, permitiendo de una manera sencilla y segura establecer y construir las integraciones con otros sistemas.
- Debe proporcionar el manejo de toda la mensajería de tipo email de la solución o necesaria para la atención al cliente a través de servidores propios, sin tener que utilizar o cargar los servidores de correos institucionales con este propósito.
- La solución debe estar en idioma español.
- La solución debe permitir manejar ambientes separados de desarrollo / pruebas y producción.
- Todas las funcionalidades descritas deben ser parte de una misma solución tecnológica, la cual debe ser modular, pero al mismo tiempo debe ser integral, donde todos estos módulos se encuentren previamente pre integrados y sean finalmente vistos como parte de un todo.

2.1.3.3. Información que debe incluirse en la oferta

- Ficha técnica de la plataforma a ofertar que satisfaga los requerimientos solicitados, detallar además la cantidad de mensajes (SMS y de correo electrónico) por minuto que pueden ser enviados, para el caso de la solución de comunicaciones.
- Modalidades de licenciamiento y costo por módulo de la solución, además incluir el costo de configuración inicial, la cual consiste en la entrega de las instancias o módulos aprovisionados, más el soporte y cualquier otro que deba ser considerado para el SaaS, considerando que cada uno de los módulos se consumirán a demanda. Ver tabla de precios
- Modelo de costos de los mensajes de SMS y correos electrónicos enviados para cualquier componente de la solución que los utilice, bien sea desde la perspectiva global de comunicación, o mensajes-emails para el manejo de la plataforma de servicio al ciudadano. Ver tabla de precios
- Costo por creación de la cuenta WhatsApp for Business, mantenimiento de la cuenta, costo por soporte y el desglose del costo por consumo. Ver tabla de precios
- La capacitación para funcionarios en el uso de la plataforma por modulo y en la utilización de los API's para ser utilizada desde los sistemas institucionales, estará incluida en los servicios contratados por horas a demanda. Incluir posibles modalidades de capacitación, por ejemplo, uno-a-uno, entrena-a-entrenadores, etc.
- Demás información que considere necesaria para poder evaluar las funcionalidades del servicio brindado, **considerando que cada uno de los módulos de la solución ofertada serán consumidos a demanda según las necesidades institucionales, incluyendo los siguientes perfiles**, debe incluir al menos los siguientes perfiles:

Rol	Perfil	Cumple si/no
Gerente de Proyecto	El proveedor deberá aportar un recurso con licenciatura en Tecnologías de la Información o carreras afines, certificación en PMI y Scrum. Con experiencia mínima de 3 años administrando proyectos de este tipo. Deberá presentar los títulos y certificaciones que acrediten lo solicitado	

Rol	Perfil	Cumple si/no
Consultor Técnico	El proveedor deberá aportar un recurso con licenciatura en Tecnologías de la Información o carreras afines. Debe contar con un mínimo de un año de experiencia con el proveedor y haber realizado un mínimo de dos integraciones de la solución ofrecidas con otras plataformas tecnológicas, desarrollo de chatbots y demás plataformas ofertadas. Deberá presentar los títulos y certificaciones que acrediten lo solicitado	
Consultor Marketing Multichannel	El proveedor deberá aportar un recurso con licenciatura en, Comunicación, Mercadeo, Administración o carreras afines. Debe contar con certificación del fabricante de la herramienta, un mínimo de dos años de experiencia con el proveedor y haber realizado un mínimo de dos proyectos de la solución ofrecida. Deberá presentar los títulos y certificaciones que acrediten lo solicitado	
Diseñador Web	El proveedor deberá aportar un recurso con licenciatura en Diseño, Comunicación o carreras afines. Debe contar con un mínimo de un año de experiencia con el proveedor y haber realizado un mínimo de dos proyectos de la solución ofrecidas con otras plataformas tecnológicas. Deberá presentar los títulos y certificaciones que acrediten lo solicitado	

2.2. Descripción del objeto de compra segunda línea

Adquisición de servicios profesionales de horas a demanda, para el análisis, diseño, desarrollo, pruebas de QA y puesta en producción de un Portal Web que permita la publicación de servicios institucionales a la población costarricense, de forma accesible.

2.2.1. Objetivos por cumplir

- I. Contar con un Portal de Salud EDUS, donde se publiquen a disposición de los usuarios los servicios de salud asociados al EDUS, los cuales se diseñarán a partir de talleres de Design Thinking.
- II. Disponer de horas de servicios profesional para el diseño, construcción y mantenimiento del portal.
- III. Integrar el portal a desarrollar con la plataforma de Customer Experience que se solicita en la línea 1.

Para lo anterior se considera necesario contar lo siguiente:

2.2.2. Capacidades del Portal de Salud EDUS

Considerando que las funcionalidades concretas se estarán definiendo a partir de los talleres con diversas metodologías de innovación, por ejemplo, Design Thinking, el portal como mínimo deber considerar lo siguiente:

- Debe ser capaz de integrarse con la plataforma de customer experience solicitada en el Ítem 1, incluyendo la construcción de los chatbots, formularios inteligentes y demás funcionalidades que son posibles desarrollar con dicha plataforma. Debe presentar especificaciones técnicas que lo demuestren
- Debe ser diseñada considerando las personas con discapacidades.
- Debe incluir un motor de búsqueda que pueda acceder a los contenidos almacenados. Debe presentar especificaciones técnicas que lo demuestren
- La aplicación debe ser desarrollada de forma que su interfaz sea “responsive”, para su correcta visualización en diferentes dispositivos, así como su diseño web debe

poder visualizarse de forma correcta en diferentes versiones de navegadores.

- Integrarse a los sistemas institucionales a través de servicios web y manteniendo la arquitectura definida para este tipo de aplicaciones. Debe presentar especificaciones técnicas que lo demuestren
- La empresa deberá contar con la capacidad para desarrollar los mecanismos de integración, como, por ejemplo, servicios web, en caso de que no se cuente con ellos.
- Debe contar con un administrador de contenido para la gestión de documentos, videos, presentaciones y demás referente a los temas que la administración considere necesarios. Debe presentar especificaciones técnicas que lo demuestren
- Debe utilizar los servicios de autenticación y autorización institucionales (MISE, Modulo Integrado de Seguridad).
- El software a desarrollar debe ser sometido al menos a los siguientes tipos de pruebas:
 - Pruebas Unitarias
 - Pruebas de integración
 - Pruebas de desempeño
 - Pruebas de regresión
 - Pruebas de estrés

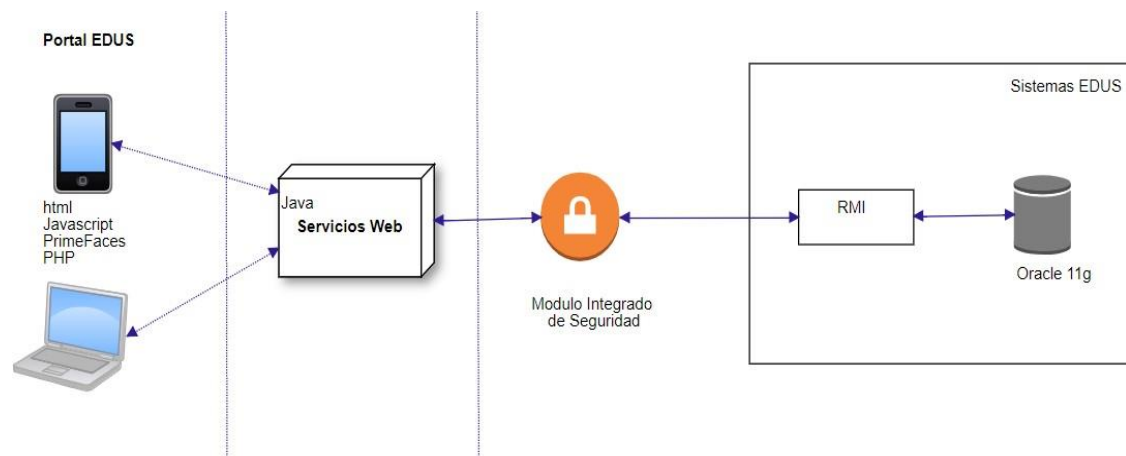
2.2.3. Requerimientos Adicionales del Oferente

- Contar con personal certificado en HTML /XML / PHP.
- Contar con al menos 1 recurso certificado en PMP y al menos uno en SCRUM MASTER.
- Contar con personal certificado en herramientas para plataformas de portales Web con motor de gestión de contenido.
- El oferente deberá aportar referencias de al menos 1 proyecto de implementación en herramientas de portales de gestión de contenidos en Instituciones de Gobierno local o internacional. El oferente deberá aportar una constancia de servicio emitida por la empresa o institución en donde brindó el servicio, debiéndose indicar lo siguiente:

Periodo en que se brindaron los servicios, así como contener indicación expresa de que los servicios fueron recibidos a entera satisfacción del cliente y conforme a los términos del contrato, nombre y apellidos del contacto, teléfono, correo electrónico.

- El oferente deberá aportar al menos 2 referencias de proyectos de Chatbot implementados.
- Contar con al menos 1 recurso certificado en al menos una metodología de arquitectura empresarial. Presentar copia del título que lo acredite
- Contar con al menos 1 recurso certificado en una herramienta de Business Process Management. Presentar copia de título que lo acredite

2.2.4. Arquitectura General de la Solución



2.2.5. Modelo conceptual inicial del Portal EDUS

La siguiente imagen ilustra el modelo conceptual de lo que se desea poner a disposición en el portal, (el mismo puede variar según las prioridades de la administración):



2.2.6. Equipo de Trabajo

Para el diseño, construcción y mantenimiento del portal EDUS el oferente requiere contar con al menos los siguientes perfiles profesionales:

2.2.6.1. Perfil del Scrum Máster

- Finalizada la carrera Universitaria en Sistemas de Información, Administración u otra carrera afín.
- Certificación Scrum Máster o Professional Scrum Máster.
- El Scrum Máster deberá cumplir con:
 - Excelente comunicación oral y escrita, habilidades de enseñanza.
 - Experiencia como líder de proyectos de software o como desarrollador.
 - Experiencia como Scrum Máster en al menos 3 proyectos de desarrollo de software.
 - Experiencia en metodologías ágiles, ambientes orientados al servicio y mejores prácticas en desarrollo.
 - Habilidad para trabajar colaborativamente con desarrolladores y Product Owners.
 - Entendimiento del valor de los entregables del equipo de desarrollo, seguimiento a las metas y métricas como: backlog tracking, burndown chart, velocidad y definición de tareas.
 - Excelente planeación y ejecución de proyectos, gestión del riesgo y habilidades de resolución de tareas.
 - Conocimiento y experiencia con técnicas ágiles: Historias de usuario, Scrum, Automated Testing.
 - Orientado al equipo, habilidad para establecer y mantener relaciones laborales efectivas.
 - Mentalidad de liderazgo de servicio.
 - Experiencia previa como líder de equipo.
 - Habilidad para manejar múltiples equipos de trabajo de Scrum.
 - Experiencia en al menos dos desarrollos de Portales Web.
 - Experiencia en el uso de herramientas de apoyo al enfoque de metodologías

ágiles (SCRUM).

- Capacidad para asesorar y guiar al Product Owner en su rol.
- Declarar en el currículum toda la experiencia solicitada, Incluir cliente, funciones técnicas, resultado, certificaciones y referencia para consulta, (nombre del contacto, teléfono y correo electrónico)

2.2.6.2. Perfil de los Desarrolladores

El Oferente deberá contar con al menos dos recursos debidamente capacitados, quienes serán los responsables de realizar las labores de diseño, desarrollo y configuración del Portal Web..

- Bachiller en Ingeniería de Sistemas o carrera de Tecnologías de Información afín.
- Tres o más años de experiencia en desarrollo de software comercial.
- Tres o más años de experiencia trabajando con lenguajes orientados a objetos.
- Tres o más años de experiencia en el desarrollo de soluciones utilizando la plataforma ofertada en la línea 1 de este documento.
- Experiencia demostrable en el desarrollo de Portales Web que emplean Web Services y utilización de distintas tecnologías que permitan la integración con los sistemas institucionales.
- Amplio conocimiento en programación en Java.
- Experiencia en desarrollo ágil preferiblemente Scrum.
- Experiencia en bases de datos Oracle.
- Conocimiento de JSON.
- Habilidad de trabajar en múltiples proyectos y en un ambiente dinámico.
- Habilidad para trabajar independiente y como miembro de un equipo.
- Declarar en el currículum toda la experiencia solicitada, Incluir cliente, funciones técnicas, resultado, certificaciones y referencia para consulta, (nombre del contacto, teléfono y correo electrónico)

2.2.6.3. Perfil Diseñador Gráfico

- Graduado de Licenciatura en Diseño Publicitario.
- Demostrar la experiencia como diseñador creativo.
- Demostrar la experiencia y conocimientos en el uso estándares de diseño para web
- Demostrar la experiencia y conocimientos en aspectos técnicos de diseño, color, tipografía, retículas.
- Demostrar la experiencia y conocimientos de herramientas de diseño, por ejemplo, Adobe Ilustrador, Adobe Photoshop o Marvel.
- Tres o más años de experiencia en diseño y creación de portales web.
 - Declarar en el currículum toda la experiencia solicitada, Incluir cliente, funciones técnicas, resultado, certificaciones y referencia para consulta, (nombre del contacto, teléfono y correo electrónico)

2.2.6.4. Perfil consultor en innovación

- El Oferente seleccionado deberá contar con al menos 1 recurso debidamente capacitado en metodologías de innovación para el diseño y creación de soluciones empresariales, quien será el responsable de realizar las actividades correspondientes, guiando, colaborando y proponiendo soluciones a las necesidades y requerimientos planteadas por la administración.
- Debe contar con al menos 5 años de experiencia en la utilización de las metodologías de innovación, ejemplo: Design Thinking, Product Discovery, Business Model, Customer Journey.
- Declarar en el currículum toda la experiencia solicitada, Incluir cliente, funciones técnicas, resultado, certificaciones y referencia para consulta, (nombre del contacto, teléfono y correo electrónico)

Para lo anterior se debe completar la siguiente tabla:

Perfil	Costo por Hora
--------	----------------



Consultor en innovación	
Scrum Master	
Desarrollador	
Diseñador Grafico	

3 PONDERACIÓN DE OFERTAS

3.1. Criterios de Ponderación de Ofertas

En concordancia con lo establecido en el Artículo 55 del Reglamento de Contratación Administrativa y con el propósito de disponer de un instrumento de comparación de las ofertas, se seguirá la forma de evaluación que se expone a continuación, la cual es aplicable a cada uno de los ítems.

TABLA DE PONDERACIÓN

<i>Factor por ponderar</i>	<i>Peso de factor</i>	<i>Criterios de asignación</i>
<i>Precio</i>	90%	La oferta que presente el menor precio total obtendrá un 90%, las demás ofertas obtendrán un porcentaje proporcional, aplicando la siguiente fórmula: Puntaje obtenido = (OMPT / POE) * 90% . Dónde: OMPT = Oferta Menor Precio Total PTOE = Precio Total de la Oferta a Evaluar
Experiencia de la empresa	5%	Se asignará 1 % hasta un máximo de 5 % al oferente, por cada año adicional de experiencia en el mercado brindando servicios que se solicita en este cartel. Según punto 2.1.2.2
Experiencia en proyectos	5%	Se asignará 1 % hasta un máximo de 5 % al oferente, por cada proyecto adicional de experiencia similar a los servicios solicitados. Según punto 2.1.2.2

Las ofertas serán tomadas en consideración únicamente si cumplen con todos los aspectos legales y técnicos solicitados por la Administración dentro del cartel, no se tomarán en cuenta las ofertas que no se ajusten a las características solicitadas y que no hayan cumplido con los requisitos de admisibilidad técnicos solicitados.

La incongruencia entre la información complementaria y la oferta podrá ser causa suficiente para no asignarle ningún puntaje al respecto, si se considera que estas incongruencias inducen al error al realizar el análisis de la oferta.

Las ofertas admisibles son aquellas que cumplan legal, técnica y administrativamente, será seleccionada la que obtenga la mayor ponderación.



En caso de empate en el puntaje, la administración decidirá la adjudicación basada en los siguientes criterios, de acuerdo con el siguiente orden:

- La oferta de menor precio.

Si no se puede aplicar el anterior, la administración se reserva la decisión de adjudicar cualquiera de las ofertas.

Artículo 55 del RLCA Se considerará como factor de evaluación de desempate para la contratación, una puntuación adicional a las PYME que han demostrado su condición a la Administración según lo dispuesto en el presente reglamento, la Ley 8262 y sus reglamentos. En caso de empate, las Instituciones o Dependencias de la Administración Pública, deberán incorporar la siguiente puntuación adicional:

PYME de industria 5 puntos

PYME de servicio 5 puntos

PYME de comercio 2 puntos

Formalización contractual

La formalización contractual se realizará a través de la suscripción de un documento contractual o una orden de compra conforme con el artículo 190 del Reglamento a la Ley de contratación, (será la que se utiliza para trámite de pagos).

Conforme lo establece el artículo 40 de RLCA, el adjudicatario deberá presentar una garantía de cumplimiento por el 5% de ¢285 000 000,00 (monto anual del contrato), con un vencimiento mínimo de 16 meses, y dentro de los 5 días hábiles posteriores a su solicitud. Para este caso, tratándose de contrato según demanda, el monto se calculará sobre la base de la estimación anual del contrato.

Este Cartel fue elaborado por Ing. Diego Leiva Alfaro y revisado por Oscar Mena Hidalgo



4 FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

4.1. Formulario A1. Presentación de la Oferta

Número de Compra: _____

“Servicios de Plataforma de Experiencia Digital de Usuario para la CCSS”

SEÑORES

PROYECTO EXPEDIENTE DIGITAL ÚNICO EN SALUD

GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Estimados señores:

Yo, cédula _____, (calidades personales), en mi calidad de apoderado generalísimo de la empresa _____, cédula jurídica, presento ante ustedes oferta formal para participar en la presente Contratación **“Servicios de Plataforma de Experiencia Digital de Usuario para la CCSS”** de la Caja Costarricense de Seguro Social, el cual se encuentra compuesto por:

Renglón	Descripción
1	⇒ Adquisición de una plataforma tecnológica que proporcione una solución de atención ciudadana integral, que permita gestionar las experiencias de usuario de manera unidireccional o bi-direccional en los casos en que el canal de comunicación lo haga posible: mensajes entrantes y salientes, interactuando de manera grupal o individual, de forma Omnicanal.
2	⇒ Adquisición de servicios profesionales de horas a demanda, para el análisis, diseño, desarrollo, pruebas de QA y puesta en producción de un Portal Web que permita la publicación de servicios institucionales a la población costarricense, de forma accesible.

Declaro bajo juramento que:

1. Acepto la invitación a participar en el presente concurso. Conozco y cumplo con todas y cada una de las condiciones generales, condiciones técnicas, criterios de ponderación y demás documentos generados.
2. Los anexos y aclaraciones que se hubieran emitido, debidamente firmados por el oferente.
3. Términos de la contratación de acuerdo con lo estipulado en el cartel que rige este procedimiento.



4. He leído y entendido todas las especificaciones establecidas en el presente cartel, de forma que conozco, acepto y cumplo con todas y cada una de las condiciones y términos que se establecen
5. Me comprometo a suministrar los recursos humanos, materiales, técnicos, tecnológicos y de cualquier otra naturaleza, requeridos para ejecutar de forma competente y oportuna los servicios contratados de acuerdo con lo especificado en este cartel.
6. Acepto la forma de pago establecida en el cartel de este concurso.
7. Acepto la cláusula penal y multas establecidas en el cartel.
8. La propuesta se encuentra formulada de acuerdo con las exigencias y condiciones de los documentos del concurso, en forma independiente y sin conexión con otro u otros participantes; es en todo aspecto honrada y de buena fe, en estricto apego a los principios de ética profesional.
9. Forman parte de la totalidad de esta oferta, la oferta económica, el plan de trabajo, así como los requisitos de la empresa y el equipo técnico propuesto para el proyecto.
10. En caso de merecer la adjudicación, me comprometo a firmar el contrato dentro del plazo establecido por el cartel, previo cumplimiento de los requisitos correspondientes.
11. En caso de merecer la adjudicación, me comprometo a disponer dentro del equipo de trabajo los técnicos y profesionales capacitados conforme los alcances indicados en el apartado 1.5. REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA.
12. Mi representada no está afectada por ninguna de las prohibiciones legales para suscribir contratos con la CCSS, de acuerdo con los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
13. Mi representada se encuentra al día en el pago de las cuotas Obrero-Patronales de la Caja Costarricense del Seguro Social, de conformidad con el artículo No. 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS.
14. Mi representada se encuentra al día en el pago de las obligaciones con el FODESAF, de acuerdo con el artículo 22 de la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
15. Mi representada está al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales, Artículo 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.



16. Mi representada no se encuentra inhabilitada para contratar con la Administración de conformidad con los artículos 100 y 100 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
17. A mi representada no la alcanzan ninguna de las prohibiciones previstas en los artículos 18 y 53 de la Ley Contrala Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
18. Que durante la ejecución del contrato garantizaré el cumplimiento de todas las obligaciones obrero-patronales con el personal que integre la planilla necesaria para cumplir con el contrato, de modo que no exista vínculo laboral entre ella y la Caja.
19. Que la responsabilidad contractual o laboral con el personal designado para realizar los servicios requeridos por la presente compra, será exclusiva de mi representada.

Lugar y fecha

Nombre y firma del representante legal del oferente



4.2. Formulario A2. Identificación del Oferente

Número de Compra: _____
“Servicios de Plataforma de Experiencia Digital de Usuario para la CCSS”

SEÑORES
PROYECTO EXPEDIENTE DIGITAL ÚNICO EN SALUD
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Yo, cédula _____, (calidades personales), en mi calidad de apoderado generalísimo de la empresa _____, cédula jurídica, señalo bajo la fe de juramento y conocedor de las consecuencias jurídicas de la imprecisión o falta de veracidad de lo abajo consignado, la información pertinente para la calificación de idoneidad de mi representada en la presente contratación de “**Servicios de Plataforma de Experiencia Digital de Usuario para la CCSS**”:

1. Nombre del oferente:	
2. Cédula Jurídica:	
3. Número de Proveedor de la CCSS	
4. En caso de consorcio, nombre legal de cada uno de los miembros. Indicar la empresa que asumirá el liderazgo	
5. Fecha de constitución de la sociedad	
6. Nombre del representante legal del oferente para los efectos del presente concurso	
7. Cédula de identidad del representante legal de la oferente	
8. Sede de la empresa, dirección para recibir notificaciones (País, Ciudad, Otras señas)	
9. Teléfono(s)	
10. Apartado postal	
11. Correo electrónico	



12. Acepto que las notificaciones, salvo aquellas con formalidades de ley, podrán ser notificadas por fax o correo electrónico, conforme el siguiente detalle:

Las notificaciones de trámite de compra y procedimientos durante ejecución (representante) serán realizadas a

Nombre:

Cédula de identidad:

Contacto:

Las notificaciones de ejecución serán realizadas a (director de proyecto/administrador de contrato)

Nombre:

Cédula de identidad:

Contacto:

Lugar y fecha

Nombre, firma y cédula del representante legal del oferente



4.3. Formulario B2. Desglose de precios

Número de Compra: _____
“Servicios de Plataforma de Experiencia Digital de Usuario para la CCSS”

SEÑORES
PROYECTO EXPEDIENTE DIGITAL ÚNICO EN SALUD
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Estimados señores:

Yo, _____, cédula de identidad _____, (calidades personales), en mi calidad de Representante Legal de la empresa (cuando corresponda) _____, cédula jurídica (cuando corresponda) _____, presento ante ustedes el siguiente desglose de precios:

Ítem 1:

Plataforma	Costo Por Habilitación Inicial	Costo Mensual del Servicio	Costo Unitario Por consumo
Plataforma de Mensajería			- Costo por SMS enviado, aproximadamente 1.5 millones mensajes al año.
			Costo Por Correo Electronico enviado, aproximadamente 2 millones de correos al año.
			Costo Por Mensaje Push enviado, aproximadamente 2 millones de mensajes al año
Plataforma para el			

contenido del Portal			
Plataforma de Chats			Costo por interacción respondida, aproximadamente 5 mil interacciones mensuales. No se requieren agentes para el servicio
Plataforma Whatsapp habilitación inicial			
Plataforma WhatsApp Mensajes HSM Mensajes de Salida			Costo por mensaje o por ventana de tiempo de 24 horas (entiéndase venta de tiempo donde solo se paga al abrir la ventana y durante 24 horas todo el flujo va incluido en ese monto)
Plataforma WhatsApp Suscripción Mensual Mensajes de Entrada			Costo por mensaje o por ventana de tiempo de 24 horas (entiéndase venta de tiempo donde solo se paga al abrir la ventana y durante 24 horas todo el flujo va incluido en ese monto)
Plataforma WhatsApp Soporte			



Con respecto al monto total ofertado para el ítem 1 se debe completar el siguiente cuadro:

	Porcentaje (%)
Costo Directo	XX %
Costo Indirecto	XX %
Utilidad	XX %
Total	XX %

Ítem Dos:

Perfil	Costo por Hora
Consultor en innovación	
Scrum Master	
Desarrollador	
Diseñador Grafico	

Con respecto al monto total ofertado para el ítem 2 se debe completar el siguiente cuadro:

	Porcentaje (%)
Costo Directo	XX %
Costo Indirecto	XX %
Utilidad	XX %
Total	XX %

Nota: esta estructura de precios puede variar en función de cada oferente, sin embargo, deberán mantenerse como mínimo los elementos indicados anteriormente.

Lugar y fecha

Nombre, firma y cédula del representante legal del oferente