



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS
PROYECTO EXPEDIENTE DIGITAL UNICO EN SALUD

MODIFICADO

LICITACION ABREVIADA

Nº 2020LA-000003-1107

Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS. Contrato según demanda

**RECEPCIÓN
OFERTAS**

FECHA

**17 de noviembre
2020**

10:00 horas

Octubre 2020

Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS. Contrato según demanda



La presente contratación se tramita bajo la modalidad del Artículo N° 171 del RLCA: Contrato de servicios. Según Demanda, artículo 115 del RLCA

I. Instrucciones a los participantes – Cotización

1. Objeto

Contratar a una persona jurídica que suministre lo siguiente:

Ítem	Código	Nombre
1 Único	0-07-01-0005	Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS. ⇒ Mensajes de texto SMS ⇒ Plataforma web para gestión de campañas SMS ⇒ API's ⇒ SMS Gateway ⇒ Soporte 24/7 Otros componentes del servicio descritos en este cartel

Consumo histórico

Negocio	DINÁMICO/ TRANSACCIONAL	
	2018	2019
EDUS	Recordatorio citas/ Código verificador	
	14 598 210	17 679 321
SICERE	Envío NIP para auto registro a Oficina Virtual/ Envío de código verificador de reportes	
	ND	3 000 000
COBROS	Proceso de Cobro Trabajador Independiente/ Acuerdos de pago	
	ND	2 952 000
TOTAL POR AÑO	14 598 210	23 631 321



El oferente deberá cotizar el 100% de lo solicitado para el ítem que corresponda, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, no permitiendo cotización parcial del ítem.

La Caja Costarricense de Seguro Social, en adelante CCSS se reserva la posibilidad de adjudicar parcialmente la oferta, por oportunidad o conveniencia o cuando se trate de productos nuevos con los cuales la institución no tiene ninguna experiencia con su uso.

2. Presentación

Todos los documentos deben estar enumerados, ser legibles en forma clara y completa. Se utilizarán **únicamente** los formularios requeridos (adjuntos), sin alterar su contenido, ni enmienda, borrones, entrelíneas o alteraciones que hagan dudar de su legitimidad.

La oferta debe presentarse sin tachaduras, borrones y alteraciones que puedan producir dudas sobre el texto, debiendo salvarse todo error por nota, antes de la apertura de Ofertas.

Los oferentes deben presentar su oferta de acuerdo con los requerimientos y especificaciones técnicas contenidas en este cartel.

Cuando la oferta sea presentada en físico, debe anexar un original y una copia completa de la oferta (formularios adjuntos) en un sobre cerrado y debidamente rotulado, dirigida a:

<p>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</p> <p>GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS</p> <p>PROYECTO EXPEDIENTE DIGITAL ÚNICO EN SALUD</p> <p>TIPO DE CONCURSO</p> <p>NÚMERO DE COMPRA</p> <p>“OBJETO”</p>
--

Se aceptarán ofertas en sobre cerrado, en oficinas del Proyecto EDUS edificio Jenaro Valverde, piso 15, Av. 2 calles 5 y 7 o enviadas por correo electrónico,



(git_edus_uca@ccss.sa.cr) con firma digital . Cualquier consulta o aclaración puede realizarla a través del correo electrónico git_edus_uca@ccss.sa.cr o por teléfono 2539-0000. **Extensión 6571**, En cada consulta, se deberá indicar el número y el objeto del concurso, debe ser suscrito por el representante legal.

Cualquier alternativa que se desee proponer deberá cumplir con las especificaciones técnicas y administrativas de admisibilidad, hacerse clara y totalmente separada de la oferta base y se evaluará solo si la base cumple con las características solicitadas.

3. Tramitadora del procedimiento

Proyecto Expediente Digital Único en Salud.

4. Administrador del concurso

Proyecto Expediente Digital Único en Salud

5. Vigencia de la oferta

Al menos de 60 (sesenta) días hábiles, según lo dispuesto en el artículo 67 del RLCA.

6. Número de proveedor

Inscripción ante el Registro de Proveedores de la CCSS.

“Será requisito de adjudicación que el proveedor se encuentre inscrito en el Registro Institucional de Proveedores en condición ACTIVO. Asimismo, se recuerda que los proveedores deben actualizar la información registrada.

Asimismo, se les indica que los códigos siguientes corresponden a la categoría en la cual deben estar inscritos para efectos de pago:

Ítem	Código	Nombre
Único	0-07-01-0005	Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS. ⇒ Mensajes de texto SMS ⇒ Plataforma web para gestión de campañas SMS ⇒ API's ⇒ SMS Gateway ⇒ Soporte 24/7 Otros componentes del servicio descritos en este cartel



7. Representación

La oferta deberá venir en original fechada y firmada por el **representante legal** de la empresa, según lo dispuesto en el artículo 63 del RLCA.

8. Documentos y requisitos de elegibilidad Legal (artículo 65 del RLCA)

Original de:

- a. Presentación de la oferta de Servicios (Formulario N° 1).
- b. Declaraciones bajo la gravedad de juramento que manifieste no tener ningún impedimento para contratar, según lo estipulado en Formulario N° 1 “Presentación de la Oferta”.
- c. Información solicitada mediante los formularios N° 2, N°3 y N°4.

Fotocopia de los siguientes documentos (artículo 65 del RLCA):

- d. Cédula física del representante legal de la empresa.
- e. Certificación notarial expedida por el Registro Público, sobre la personería jurídica de la sociedad (constitución y representación). En la misma debe constar la naturaleza concreta de los mandatos o poderes que se indiquen en la misma. Con menos de 3 (tres) meses de expedida.
- f. Certificación notarial expedida por el Registro Público, respecto a la naturaleza y propiedad de las cuotas o acciones de la sociedad. En caso de que dentro de sus acciones figuren personas jurídicas, deberá aportar igual certificación notarial en cuanto a la naturaleza y propiedad de las acciones de estas últimas, así sucesivamente hasta que se identifiquen todas las personas físicas con participación de manera directa o indirecta en la empresa. Con menos de 3 (tres) meses de expedida.

9. Condiciones administrativas especiales

9.1 Modalidad del contrato

El presente contrato se tramita bajo la modalidad del contrato de Servicios según demanda. La contratación de servicios no origina relación de empleo público entre la administración y los empleados del contratista. De acuerdo con lo estipulado en el artículos 115 y 171 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa.

10. Aclaraciones y modificaciones al cartel

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.

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.

11. Estudio de ofertas

Para efectos de estudio y evaluación, la CCSS se reserva la potestad de solicitar las aclaraciones o subsanaciones que considere necesarias. La respuesta a estas deberá ser remitida al correo electrónico git_edus_uca@ccss.sa.cr dentro del plazo indicado en la respectiva solicitud, de lo contrario se aplicarán las disposiciones dadas por el Reglamento a la Ley de contratación administrativa.

12. Documentos por adjuntar

a) Administrativos

Cuando el oferente sea una persona jurídica, deberá aportar certificación notarial o registral de la personería jurídica del representante legal, indicando su vigencia a la fecha de emisión. presentar certificación notarial indicando plazo y domicilio social así como el monto del capital social, la cantidad y naturaleza de las cuotas y acciones que lo conforman y la propiedad de estas con indicación del nombre y apellidos de los propietarios de dichas acciones o cuotas, con vista en el libro o registro de accionistas o aquellos registros que al efecto establezca la

legislación aplicable. En caso de que los accionistas sean personas jurídicas, se certificará la naturaleza y propiedad de las cuotas o acciones de estas sociedades.

13. Formalización del contrato

La formalización contractual se realizará a través de la suscripción de un documento contractual o una orden de compra conforme con el artículo 198 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% del monto adjudicado, 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 de 137.5 millones. Debiéndose ajustar cada año de acuerdo al consumo estimado.

a) Deberes del contratista:

El contratista debe cumplir con sus obligaciones laborales y de seguridad social para con sus trabajadores. En caso de incumplimiento comprobado, facultará a la CCSS a dar por resuelto el vínculo sin perjuicio de las responsabilidades civiles y administrativas que correspondan.

14. Apertura ofertas (veinte días hábiles)

La oferta debe presentarse en oficina de la Unidad Ejecutora del Proyecto Expediente Digital Único en Salud, ubicada en el piso 15 del Edificio Jenaro Valverde, Avenida 4, calles 5 y 7, San José, o por correo electrónico git_edus_uca@ccss.sa.cr con firma digital, hasta el día **martes 17 de noviembre de dos mil veinte a las diez horas.**

15. Plazo de contrato y lugar de entrega del bien o servicio

Será de un año (doce meses) prorrogable hasta por tres periodos iguales, o hasta el consumo de 550 millones de colones máximo, empezará a contabilizarse dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la comunicación sobre la disponibilidad de la orden de compra. (Artículo 200 del RLCA).

Lugar de entrega de informes del bien o servicio contratado: en las oficinas de la Unidad Ejecutora del Proyecto Expediente Digital Único en Salud, ubicadas en el piso 15 del Edificio Jenaro Valverde (Oficinas Centrales de la Caja Costarricense de Seguro Social), Avenida 4, calles 5 y 7, San José.

16. Aspectos subsanables

Esta Unidad Ejecutora realizará el análisis de los aspectos formales de las ofertas y concederá a los oferentes un plazo de 2 (dos) días hábiles para que corrijan errores o suplan información sobre aspectos subsanables o insustanciales de las ofertas, de acuerdo con lo estipulado en los artículos 80 y 81 del RLCA, los cuales se distribuirán de la siguiente forma:

- i. Subsanación legal: 2 día hábiles posterior a la solicitud.
 - ii. Subsanación técnica: 2 día hábiles posterior a la solicitud.
- Queda a discrecionalidad de la Administración la ampliación de este plazo.

De no atender la prevención de subsanación, se aplicará lo estipulado en el artículo 82 del RLCA.

17. Adjudicación

Para orientar la evaluación de las ofertas e indicar prioridades que el Proyecto Expediente Digital Único en Salud ha definido para esta contratación, se considera la oferta que cumpla con los términos de referencia solicitados en el cartel, la experiencia en el mercado para lo cual, el oferente debe aportar documentos que respalden la información por él proporcionada, de conformidad con lo establecido en el punto 18 acápites b) y c) subsiguientes, los cuales deben ser dirigidos a la Unidad Ejecutora del Proyecto Expediente Digital Único en Salud y el menor precio ofertado, como factores determinantes para adjudicar, siempre y cuando la oferta cumpla con los aspectos mínimos requeridos en el presente cartel y sin perjuicio de que se valoren otros factores relevantes definidos previamente en el mismo, además de lo establecido en el artículo 55 del RLCA.

La decisión final (adjudicación) se realizará en un plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, de acuerdo con lo indicado en el artículo 42 bis de la Ley y al artículo 95 del RLCA.
Ajustar en cada caso

18. Perfeccionamiento contractual

Previo a la formalización contractual, el adjudicado deberá presentar en un plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a la comunicación de la adjudicación en firme, los siguientes documentos de acuerdo con artículo 197 del RLCA:

- a. Garantía de cumplimiento solicitada en el punto “V. Otras consideraciones contractuales” de este cartel.
19. Forma de pago, trámite de pago y cláusulas penales según Condiciones Generales para la Contratación Administrativa Institucional de Bienes y Servicios desarrollada por todas las Unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Para realizar el pago de los servicios se requiere la presentación de:

- a) Informe de avance o servicio según corresponda
 - b) Acta de recibido donde se acepta el producto especificado en los términos de referencia a satisfacción.
 - c) Una vez aceptado el producto, el Administrador del contrato le notifica al contratista para que proceda a incluir la factura en el SICERE en la UE 4405 y para los casos en que no corresponda la factura electrónica deberá presentar Factura de la Caja Costarricense de Seguro Social con montos correctos en valor numérico y letras. Además de la factura comercial
 - d) El funcionario encargado de Presupuesto, del Proyecto EDUS, procederá a revisar la factura y a gestionar el trámite del pago correspondiente
20. *La administración verificará el cumplimiento de las obligaciones obrero patronales previo al trámite de cada factura*

21. Cumplimiento de pago de cuotas obrero-patronales.

Para la empresa

Para optar por la adjudicación, todas las ofertas deberán cumplir con sus obligaciones con la seguridad Social, (estar al día con la CCSS) y el impuesto de persona jurídica, cuando corresponda. Para la verificación de este cumplimiento, la Administración consultará

constantemente la web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (<http://inspeccion.mtss.go.cr/patronosmorosos>), la CCSS (SICERE) y el Registro Nacional durante todo el concurso.

Será requisito para que un oferente quede adjudicado, se mantenga al día con las obligaciones con la Seguridad Social, condición que deberá mantenerse durante TODA la relación contractual producto del presente proceso de compra.

22. Horario de atención de consultas

La Unidad Ejecutora del Proyecto Expediente Digital Único en Salud establece un horario para la revisión de expedientes administrativos es de lunes a viernes, de las 08:00 a las 10:00 horas. Previa coordinación al correo git_edus_uca@ccss.sa.cr

III. CONDICIONES GENERALES JURÍDICO-ADMINISTRATIVAS

1. RECEPCIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS.

1.1 La CCSS se reserva el derecho de ampliar o no el plazo de entrega de las ofertas, según lo considere necesario para asegurar el éxito del concurso y poder efectuar la compra en el presente ejercicio económico.

1.2 La apertura de las ofertas se hará en presencia (**durante la emergencia nacional por COVID-19 no se realizarán aperturas de oferta con presencia de oferentes**) de los representantes de las empresas oferentes que deseen asistir y se levantará un acta con el resumen de las principales características de las ofertas recibidas. Las observaciones que realicen los representantes de los oferentes en el acto de apertura quedarán consignadas en dicha acta, la cual será firmada por todos los asistentes.

1.3 El acto de apertura se realizará de forma inmediata al cierre de la recepción de las ofertas. La hora oficial será indicada en el reloj marcador del Proyecto EDUS si la oferta se recibe vía electrónica (la hora que indica el correo git_edus_uca@ccss.sa.cr) Aquellas ofertas que sean recibidas posterior a la fecha y hora de recepción estipuladas se recibirán bajo la condición de Oferta Extemporánea, teniéndose claro que las mismas no se someterán a consideración o valoración del presente concurso público.

- 1.4 Una vez abiertas las ofertas, se confeccionará un expediente que se pondrá a disposición de los proveedores interesados a partir del día hábil siguiente a la apertura y lo podrán solicitar al correo git_edus_uca@ccss.sa.cr para coordinar la consulta
- 1.5 La CCSS no se hace responsable del contenido de los carteles que sean adquiridos por otros medios que no correspondan a los dispuestos por la normativa aplicable al tipo de procedimiento.

2. ESPECIFICACIONES LEGALES

- 2.1 Toda oferta debe indicar el número de proveedor, conforme con el Registro de proveedores de la CCSS. En caso de representantes de casas extranjeras, el número corresponderá al de su representada. En caso de no contar con ese número deberá solicitarlo al Registro de Oferentes de la Gerencia de Logística, al correo reproveedores@ccss.sa.cr previa formalización de su inscripción como proveedor de la Caja Costarricense de Seguro Social. De conformidad con el régimen jurídico de protección de datos de carácter personal, los participantes quedan informados y aceptan la incorporación de los datos en el registro de proveedores y en los listados relativos a oferentes que tenga la CCSS. El proveedor acepta que sus datos sean objeto de tratamiento automatizado con las finalidades indicadas en la presente contratación y siempre que exista relación de causalidad entre el dato tratado y el objeto para el cual fue recopilado. La CCSS respetará en todo momento los principios de actualización de datos, rectificación, acceso y calidad y respetará la confidencialidad y tratamiento adecuado de los mismos. El oferente podrá ejercer por petición expresa, los derechos de acceso, rectificación y cancelación, remitiendo por escrito dirigido a la Gerencia de Logística la gestión pertinente.
- 2.2 Las ofertas deberán presentarse respetando lo que dispone la ley sobre unidades de medida No. 5292 de 9 de agosto de 1973 y el decreto ejecutivo No. 4124MEIC de 16 de setiembre de 1974.
- 2.3 La CCSS podrá, en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de ofertas y por cualquier causa, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un proveedor interesado, enmendar los documentos del expediente de la compra. Estas correcciones o modificaciones serán incorporadas de inmediato al expediente

concurzal y comunicado mediante la publicación que el tipo de procedimiento concurzal exija.

- 2.4 El oferente sufragará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta, y la CCSS no será responsable en ningún caso de dichos costos, cualquiera sea la modalidad o el resultado del proceso de licitación.
- 2.5 La oferta, así como toda la correspondencia y documentos relativos a ella que intercambien el proveedor y la CCSS, deberán redactarse en el idioma Español, pero la literatura impresa que adjunte el oferente podrá estar escrita en español o inglés. En caso de otros idiomas, deberá acompañarse de una traducción libre al idioma español, en cuyo caso la traducción prevalecerá en lo que respecta a la interpretación de la oferta. El oferente cubrirá dicha erogación por su cuenta.
- 2.6 El Oferente deberá examinar todas las instrucciones, formularios, condiciones, especificaciones e información de otro tipo que figuren en los documentos de la presente compra.
- 2.7 Las ofertas deberán ser presentadas en forma ordenada, separando la información legal, técnica y de precios en forma clara, de acuerdo con los formularios anexos al presente cartel.
- 2.8 La información contenida en los formularios debe ser declarada bajo gravedad de juramento. Si la oferta se presenta sin usar el formulario, la Administración girará la subsanación respectiva para que este sea aportado.
- 2.9 Las ofertas deben presentarse en original debidamente firmado por quien tenga capacidad legal para obligarse o para obligar a su representada, completando para ello el formulario No. 1 anexo al presente cartel.
- 2.10 La oferta deberá presentarse totalmente numerada incluyendo sus anexos. Todos los documentos deberán ser legibles, escritos a máquina, en forma clara y completa, sin enmiendas, borrones, tachones o entrelíneas que hagan dudar de su legitimidad.



- 2.11 El oferente que no incluya toda la información solicitada en el presente cartel o que presente una oferta que no se ajuste sustancialmente al mismo, será excluido conforme lo dispuesto por la Ley de contratación administrativa y su reglamento.
- 2.12 La CCSS se reserva el derecho de no recibir la documentación que no considere necesaria.
- 2.13 Todo oferente debe presentar una única declaración jurada que indique lo siguiente:
- i. Que las calidades e información de la empresa o persona oferente, que consta en el Registro de Proveedores de la CCSS, se encuentran invariables.
 - ii. Que no le afectan las prohibiciones contenidas en los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
 - iii. Que 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.
 - iv. Que 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.
 - v. Que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales de conformidad con el artículo 65 inciso a) de la Ley de la Contratación Administrativa.
 - vi. Que no se encuentra inhabilitado para contratar con la Administración de conformidad con la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- 2.14 La CCSS se reserva la potestad de verificar la información aportada en cada oferta.
- 2.15 Se aceptará una sola oferta base y una sola oferta alternativa por oferente. Solo será considerada oferta alternativa aquella que se ajuste a lo dispuesto en el Art. 70 de Reglamento de Contratación Administrativa.



- 2.16 En caso de inopia de oferentes, la CCSS se reserva el derecho de conocer ofertas que, conforme a los términos de este concurso, se ajusten a las condiciones mínimas establecidas en el presente cartel. También se reserva el derecho de, dejar sin efecto el concurso conforme con la normativa que rige la materia, si así lo considera conveniente a los intereses del proyecto, sin que por ello incurra en responsabilidad alguna con los concursantes.
- 2.17 Para este concurso no se aceptan ofertas parciales.
- 2.18 Corresponde al proveedor garantizar el cumplimiento de las obligaciones obrero-patronales con el personal que integre su planilla, a saber aseguramiento con la CCSS y encontrarse al día con el pago de las deudas con la seguridad social, pólizas por riesgos laborales y demás previstas por el Código de Trabajo, Ley de Protección al Trabajador y conexas, de modo que no existirá vínculo laboral alguno entre aquellos y la CCSS.
- 2.19 Cuando el oferente concurra a través de apoderado o de representantes de casas extranjeras, así debe hacerse constar, de manera que quede claramente establecida la identidad de la casa o persona que propone y la del agente a través de quien lo hace, con las citas de inscripción respectivas, o el aporte de certificaciones o copias requeridas.
- 2.20 El Oferente debe indicar un correo electrónico, para recibir notificaciones. En caso de omisión se entenderá y tomará como válido el medio que conste en la oferta (Artículo 148 RLCA).
- 2.21 No se aceptarán ofertas en conjunto. Se podrán presentar ofertas en consorcio conforme con lo establecido en el artículo 72 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Para ello deberán presentar el original o copia certificada del acuerdo consorcial, en el que se indique el compromiso de las partes componentes a participar solidariamente en este concurso. En el acuerdo consorcial se deberá indicar claramente todas las empresas que conforman el consorcio (empresas nacionales). También se debe indicar cual empresa asumirá el liderazgo y coordinación entre las partes. Todos los integrantes del consorcio serán responsables solidariamente de la oferta que se realice y de la ejecución del Contrato. Uno de los integrantes responsables de la ejecución de un componente fundamental del Contrato será designado como representante, y esta designación deberá acreditarse por medio de un poder firmado por las partes autorizadas legalmente para ello, el cual deberá ser presentado junto con la oferta. El representante estará autorizado para contraer obligaciones y recibir

instrucciones para los integrantes del consorcio y la ejecución total del Contrato, estará exclusivamente a cargo del representante o conforme lo indique el acuerdo consorcial.

2.22 La sujeción de la Oferta al ordenamiento jurídico administrativo es integral, de modo tal que trasciende el presente Cartel y queda sujeta a todas las prohibiciones y mandatos del bloque de legalidad administrativa y, en especial, a los principios generales del derecho.

2.23 Por el solo hecho de presentar su Oferta, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 66 del RLCA, opera la presunción legal de que los participantes declaran y aceptan que conocen el contenido de las especificaciones requeridas por la normativa aplicable, en materia de contratación y de las buenas prácticas asociadas con el objeto de compra, así como todo lo estipulado en este Cartel. Igualmente, con la presentación de la oferta, aceptan que se someten a los tribunales y ordenamiento jurídico costarricense para todo lo concerniente a la presente licitación y la ejecución del Contrato, sin perjuicio del uso de los mecanismos de solución alterna de controversias que se invoquen de acuerdo con la Ley de resolución alterna de conflictos vigente. Asimismo, los oferentes renuncian a las leyes y a los tribunales de su domicilio, así como a toda intervención o reclamación diplomática a su favor. No será necesaria mención alguna del oferente sobre este extremo para tenerlo por aceptado.

2.24 **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**

2.25 En lo no regulado expresamente por el presente cartel, aplicará la normativa en materia de contratación administrativa dispuesta por las Condiciones generales que rigen la contratación administrativa de la CCSS aprobadas por Junta Directiva en artículo 6 de la Sesión N° 8335, celebrada el 26 de marzo de 2009 publicada en Gaceta No. 73 – Jueves 16 de abril de 2009 y su respectiva modificación aprobada en el artículo 31 de la sesión N° 8369, celebrada el 6 de agosto del 2009, publicado en Gaceta No. 160 de fecha 18 de agosto del 2009. (http://www.ccss.sa.cr/arc/normativa/188/Condiciones_Generales.zip), Ley de contratación administrativa y su Reglamento. Supletoriamente lo establecido en la Ley General de Administración Pública o en los principios y las normas del procedimiento

civil y comercial, en su orden. Es responsabilidad del contratista verificar la corrección del procedimiento de contratación administrativa, y la ejecución contractual. En virtud de esta obligación, para fundamentar gestiones resarcitorias,

no podrá alegar desconocimiento del ordenamiento aplicable ni de las consecuencias de la conducta administrativa.

3. ESPECIFICACIONES GENERALES O REQUISITOS OBLIGATORIOS

- 3.1 Corresponderá a cada oferente, asegurar la capacidad de cumplimiento por parte de su empresa, tomando en cuenta la disponibilidad del personal a cargo, capital, equipos, licencias y cualquier otro que considere importante para delimitar la capacidad de cumplimiento por parte de su empresa.
- 3.2 Las especificaciones técnicas establecidas en el presente cartel, se entenderán aceptadas y cumplidas con la sola presentación de la oferta de forma que las propiedades de las soluciones cotizadas serán respaldadas con la documentación técnica respectiva.
- 3.3 Los requerimientos técnicos que se describen en el presente cartel representan los valores mínimos solicitados, no se aceptará ningún valor inferior a los indicados y en todos los casos que correspondan se pueden ofrecer valores superiores. El oferente puede ampliar especificaciones o configuraciones que excedan los requerimientos mínimos y signifiquen ventajas de precio y tecnológicas para satisfacer las necesidades y expectativas de la CCSS, siempre que no signifiquen la modificación del cartel y de sus fines.
- 3.4 EL Contratista debe disponer de personal técnico disponible en el país para atender las consultas que puedan surgir por parte de la CCSS en horarios laborales establecidos, producto de la garantía o mantenimiento de los entregables derivados de esta contratación.
- 3.5 Las características básicas del objeto por contratar necesariamente deben ser cumplidas por el oferente, como condiciones invariables. Las características que son deseables se denominarán expresamente como preferibles en el clausulado correspondiente a cada bien o servicio.

3.6 El contratista podrá hacer recomendaciones en lo referente a los requerimientos mínimos del presente cartel.

4. ESPECIFICACIONES FINANCIERAS

4.1 Los precios presentados en la oferta serán firmes y definitivos, sin sujeción a condiciones no autorizadas y libres de impuestos. Los precios se entenderán dados en plaza.

4.2 El precio total de la oferta debe desglosarse conforme con el Formulario No. 4.4 del presente cartel. La individualización de los rubros se ha establecido de forma tal que le permita a la CCSS adjudicar parcialmente las ofertas o ejecutar el contrato conforme la disponibilidad presupuestaria y la demanda de los servicios descritos en el presente cartel.

4.3 El oferente debe detallar con claridad y en forma expresa, todo tipo de erogación a cargo de la CCSS que se derive de la ejecución de esta contratación, sin que ello signifique que se aceptan cotizaciones, condicionadas.

4.4 El oferente debe detallar el costo unitario de los servicios objeto de esta contratación, en números y en letras coincidentes, en caso de duda prevalecerá el precio cotizado en letras.

4.5 Los oferentes pueden cotizar en colones costarricenses o en una divisa extranjera. Para efectos de comparación de ofertas se utilizará el monto en colones costarricenses o su equivalente al momento de apertura de ofertas. No obstante, lo anterior, la Administración pagará en colones al tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al momento de emitirse el pago.

4.6 La CCSS se reserva el derecho de solicitar el detalle de la estructura de precios utilizada por los oferentes, a fin de sustentar la razonabilidad de los precios de la oferta recomendada. La CCSS se reserva el derecho de realizar estudios adicionales para establecer precios de referencia de los servicios por contratar, con

la finalidad de evaluar las ofertas e identificar propuestas ruinosas o excesivas, los cuales serán de uso exclusivo de la CCSS para la etapa de análisis de las ofertas.

4.7 Para esta compra, se ha definido un rango de tolerancia del 10% superior al precio de referencia.

4.8 Para efectos de reajustes de precios queda sujeto a lo previsto en el artículo 18 de la Ley de Contratación Administrativa y artículo 31 de su Reglamento.

4.9 Las mejoras al precio que se verifiquen durante el trámite de compra observarán el siguiente procedimiento:

- i. Una vez realizada la apertura de las ofertas, de oficio o a petición de la Administración, los proveedores interesados podrán presentar una mejora en el precio, dentro de las 48 horas posteriores a la hora de cierre de recepción de ofertas, , bajo el compromiso de que no menoscaben cantidades o calidad del objeto de compra. En apego absoluto a lo establecido en el artículo 28 bis del RLCA.
- ii. Las mejoras serán presentadas por los mismos medios que se presentó la oferta inicial y será tomada en cuenta por la administración, para la evaluación, únicamente para las propuestas que resulten elegibles de acuerdo a los parámetros establecidos en el cartel.
- iii. La Administración realizará los estudios de elegibilidad administrativa, técnica y financiera de previo a considerar las mejoras de precio propuestas. Una vez que se determinen elegibles las ofertas, se aplicarán las mejoras presentadas en cada caso.
- iv. Se considerará precio ruinoso aquel cuya utilidad sea inferior a cero y no remunerativo aquel cuya utilidad sea cero. Corresponderá al proveedor, declarar bajo fe de juramento que los descuentos sugeridos cumplen con esta regla.

5. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.

Además de los establecidos por el régimen de contratación administrativa costarricense y los propios del giro de negocio que se contrata, concordante con la lógica, la técnica y la ciencia aplicables, y sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, pecuniarias y penales, la ejecución del contrato se regirá por los siguientes principios:

5.1 Confidencialidad de los alcances de la contratación.

El contratista se obliga a:

- i. Mantener la mayor reserva, discreción y secreto respecto a todos los datos, diagramas, documentación, procesos, información y esquema de cualquier índole, independientemente del medio o formato por el que le hayan sido facilitadas, debida o accidentalmente, así como aquella que llegare a conocer o tener acceso directo o indirectamente con motivo de la relación de negocios, sobre los servicios que le suministra a la CCSS o sus alianzas estratégicas, para usos exclusivos de la presente contratación.
- ii. Actuar diligentemente en cuanto al tratamiento, conservación, almacenamiento, transporte y acceso a la información, de forma que se adopten los medios que aseguren y garanticen dicho secreto y se evite su pérdida o acceso a la misma de terceros no autorizados, así como se garantice la devolución y no reproducción de la información confidencial a la que se ha tenido acceso en el momento que termine la relación contractual y un plazo adicional de 5 años posteriores al término del contrato.
- iii. No se podrá revelar ni desplegar cualquier conducta que, directa o indirectamente, pudieren facilitar la divulgación total o parcial de los datos o información, en forma alguna o por cualquier medio, escrito, oral, visual, electrónico u otro actual o futuro; con independencia del uso que se pretenda o se asigne a datos o información descritos en los apartados anteriores, sea para efectos de competencia desleal, o cualquier otro tipo de actividad que riña con los objetivos, principios de la presente contratación.
- iv. El contratista se responsabiliza ante el uso indebido o divulgación a terceros que se realice sin el consentimiento previo y por escrito de autoridad competente de cada institución suscribiente, de datos e información obtenida

de manera consentida, relacionada o accidental, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que su inobservancia genere. Queda excluida de esta prohibición toda aquella información que fuere del dominio público debidamente comprobado.

- v. El plazo de esta condición cubrirá todo el tiempo en el que se verifique el acceso de la información no divulgada y cinco años siguientes contados desde que se obtuvo el último acceso.

5.3 Protección de datos e información no divulgada.

El contratista se compromete a:

- i. Evitar cualquier acceso a los datos personales de los asegurados, usuarios, terceros, funcionarios o unidades de la CCSS. Cualquier información intercambiada entre las partes será confidencial y protegida como información no divulgada.
- ii. Garantizar la protección de la información referida al sector técnico y comercial, como la cartera de clientes, contratistas, políticas, productos, métodos de negocio, estrategias de negociación, bases de datos personales o no, programación, documentos de respaldo de información, tales como: códigos fuente, “websites”, programas binarios (de cualquier tipo, cualquier propiedad de la institución o que la institución obtuvo por licencias). información de clientes, código de clientes, etc. Productos: programas desarrollados en la institución o adquiridos por esta, informes técnicos, “stored procedures”, “core libraries”, información de algoritmos y lógica de negocio, acceso a claves de ingreso, “logins”, códigos de acceso a la planta física y lógica, programas propios o de terceros, información, relativa al desarrollo, creación, manejo o distribución de los programas de la CCSS y sus clientes o proveedores. Información que otorga a la CCSS alguna ventaja comercial competitiva o la oportunidad de obtener dicha ventaja. Producto de trabajo que sean resultado o estén relacionados con el trabajo o proyectos desarrollados por la institución o adquiridos por éste, incluyendo programas, productos, diseños, análisis, herramientas de desarrollo, tecnología,

investigación, métodos, procesos, procedimientos, análisis, técnicas y auditorías utilizadas. Otra información confidencial relacionada con los derechos de propiedad de la CCSS con anterioridad a cualquier revelación pública, incluyendo la naturaleza de los derechos de propiedad, datos de producción, datos de prueba, información clínica, información contable, información gerencial o administrativa de alta gerencia, datos técnicos y de ingeniería, el estado y los detalles de la investigación y desarrollo de productos y servicios, e información relativa a la adquisición, protección, refuerzo y la obtención de licencias para derechos de la CCSS (incluyendo tecnologías, patentes, marcas, derechos de autor y secretos industriales). Operaciones comerciales relacionada con el personal interno, información financiera y contable, datos, expedientes y listas de clientes, esquemas de compensación, métricas de medición de proveedores o aliados de negocios (incluyendo características, servicios y acuerdos), información sobre investigaciones o eventuales patentes, información sobre la competencia, información sobre compras y costos internos, servicios internos, procedimientos, manuales de operación y diagramas de flujo, predicciones y resultados financieros de las operaciones. Operaciones de mercadeo y desarrollo, planes y estrategias de mercadeo y desarrollo, oportunidades de negocio, propuestas, datos de precios y costos, políticas de facturación, procedimientos de cotización, técnicas y material de mercadeo y ventas, métodos de obtención de negocios, predicciones, suposiciones y volúmenes y planes futuros y estrategias potenciales. Clientes y proveedores, nombres y cualquier información interna de proveedores actuales o potenciales y sus representantes, contratos y sus contenidos y partes, servicio al cliente, datos proveídos por otros proveedores y el tipo, cantidad y especificaciones de productos y servicios comprados, arrendados o recibidos. Adicionalmente cualquier información o datos de las operaciones del proveedor, transacciones o no, que sean entregadas a la CCSS para algún fin en específico. Información sobre salud, incluye expedientes, diagnósticos, exámenes de laboratorio, pruebas clínicas, historial médico, recetarios personalizados, bases de datos clínicos, diagnósticos o evaluaciones, reserva escrita de tratamientos y cualquier otra información de la que pudiera derivarse el perfil clínico de un paciente o asegurado. Aspectos internos y externos de organización de la CCSS, salvo datos de pública notoriedad por decisión institucional. La obligación derivada incluye la prohibición de acceder, revelar, tratar, aplicar o utilizar datos de carácter personal con fines distintos a los que se derivan del contrato. Tampoco puede comunicar ni permitir el acceso de terceros a esos datos salvo que se trate de empleados expresamente autorizados al efecto que estén evidentemente obligados a tener acceso a los mismos para el cumplimiento de sus funciones, en cuyo caso deberá asegurarse de que dichos empleados guarden plena confidencialidad, extendiendo a aquellos el alcance de prohibiciones

contenidas en el presente documento, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, patrimoniales y penales que por su inobservancia se deriven.

- iii. La protección de los datos de los asegurados en el expediente clínico, está amparado bajo lo establecido en el Reglamento del Expediente de Salud:

5.4 Principio de neutralidad tecnológica.

El contratista se compromete a:

- i. Que todos los servicios ejecutados, incluidos los sistemas informáticos que entregará a la CCSS, así como los componentes y demás programas que facilitan su operatividad, cumplen plenamente con el principio de neutralidad tecnológica y resultan plenamente compatibles con otras tecnologías.

6. TRAMITE DE COMPRA

6.1 Aclaraciones y Objeciones

Lo referente a modificaciones y aclaraciones se regirá según lo indicado en el artículo 60 RLCA, mientras que para lo atinente al recurso de objeción se aplicará lo regulado en los artículos 81, 82 y 83 de la Ley de Contratación Administrativa y 178 a 181 de su Reglamento. Las consultas presentadas posteriormente al plazo de ley, podrán ser atendidas, pero no impedirán la apertura de ofertas.

- i. No serán admisibles interpretaciones propias de los oferentes, sobre la pertinencia de la obligatoriedad del requisito establecido en el cartel, para darle o no el debido cumplimiento a este tipo de requerimientos. Toda duda debe ser sometida a consulta mediante nota formal por escrito, a través de la unidad responsable de la compra, para su aclaración por parte de la CCSS.
- ii. Oferta. Para la presentación de ofertas **NO DEBE HACERSE UNA TRANSCRIPCIÓN DEL CARTEL**, sino simplemente llenar los formularios

Nº1, Nº2, Nº3 y Nº4 que se adjunta al presente cartel, junto con los formularios debidamente completados para presentar la oferta económica y el perfil técnico de la empresa y su equipo de trabajo. Se debe presentar los documentos que respalden la información solicitada en los formularios indicados.

- iii. Se adjuntará una copia en digital de los formularios y documentación complementaria, en dispositivo de almacenamiento CD y formato pdf que permita copiar de ser requerido.
- iv. Análisis y Recomendación. Durante la evaluación de las ofertas, la CCSS podrá solicitar al proveedor que aclare la oferta. La solicitud de aclaración y la respuesta, se harán por escrito y no se solicitará, ofrecerá, ni permitirá ninguna modificación de los elementos sustanciales de la oferta. Las ofertas serán evaluadas en las siguientes etapas, las cuales deben satisfacer para obtener la adjudicación: Elegibilidad jurídico-administrativa: Todos los oferentes y sus respectivas ofertas deberán estar completas y cumplir los requisitos legales exigidos en el cartel y normativa vigente. Elegibilidad técnica: Todas las ofertas deberán cumplir con los requisitos mínimos y especificaciones técnicas básicas exigidas en el cartel para optar por la adjudicación.
- v. Evaluación de ofertas. Una vez que se determine cuáles ofertas cumplen con los requisitos de elegibilidad descritos en los puntos anteriores, éstas serán evaluadas aplicando los "Criterios de evaluación" contenidos en el presente cartel. En caso de existir empate en el puntaje final, luego de la evaluación de las ofertas, la selección de la oferta por recomendar se realizará considerando lo establecido en el artículo 55 del RLCA. En caso de continuar el empate se adjudicará a la empresa que gane mediante una solución donde rija el azar. Dándole a elegir a cada oferente entre varios papeles cerrados donde uno indicará adjudicado y el resto estará en blanco.
- vi. Acto final. La CCSS se reserva el derecho de adjudicar la presente licitación por ítem individual y forma total o parcial.
- vii. La CCSS se reserva de dictar un acuerdo de calificación por adjudicación múltiple, a favor de varias empresas que hayan superado el 80%. El o los adjudicatarios de esta contratación no podrán traspasar o ceder los derechos

derivados de la adjudicación en firme a terceros, sin previo consentimiento y por escrito de la CCSS, de acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. En caso de adjudicaciones múltiples, el proyecto EDUS mantendrá un registro, con la información referente de todos los proveedores calificados, el puntaje obtenido durante el trámite de contratación y los alcances de su propuesta de negocio (ítem calificado).

- viii. Formalización. La CCSS se reserva la potestad de formalizar la compra mediante contrato u orden de compra. La eficacia de la misma quedará sujeta al refrendo o aprobación interna que en derecho corresponda, conforme con el Reglamento sobre refrendo de la contratación administrativa de la Administración Pública.

CAPÍTULO IV. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Apartado 2 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.
SICERE	Sistema Centralizado de Recaudación
SMS	<i>Short Message Service</i>
API	<i>Application Programming Interface</i>
LCA	Ley de Contratación Administrativa
RLCA	Reglamento Ley de Contratación Administrativa

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. Otros detalles adicionales a juicio del oferente, o de la ADMINISTRACIÓN.
- 1.2.4.** Solo se aceptarán ofertas que coticen la totalidad de los servicios y, elementos contemplados en el presente cartel.

1.3. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

- 1.3.1. La presente contratación se tramita bajo la modalidad del Artículo N° 171 del RLCA: Contrato de servicios. Según Demanda, artículo 115 del RLCA
- 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 mensajería de texto SMS empresarial, descritos en este cartel, de modo que se garantice su funcionamiento las 24 horas del día y todos los días del año.

- 1.3.3. Los servicios solicitados comprenden, en términos generales, la contratación de una empresa que brinde el servicio de mano de obra especializada 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. El alcance de los servicios incluye todo lo relacionado con la plataforma tecnológica requerida para interconectar los sistemas institucionales con los usuarios finales a través de mensajería de texto tipo SMS, así como la plataforma web para envío de campañas masivas y el seguimiento y control de los resultados de dichas campañas
- 1.3.5. Producto esperado:

Tabla 2 Descripción

Renglón	Descripción
1	Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mensajes de texto SMS ⇒ Plataforma web para gestión de campañas SMS ⇒ API's ⇒ SMS Gateway ⇒ Soporte 24/7 ⇒ Otros componentes del servicio descritos en este cartel

- 1.3.6. Esta contratación se regirá por lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento vigentes.
- 1.3.7. Todo oferente debe señalar expresamente en su oferta, que cumple con todas y cada una de las condiciones estipuladas en el cartel. Es importante señalar que el Art 61. del RLCA indica que:

“La Oferta es la manifestación de voluntad del participante, dirigida a la Administración, a fin de celebrar un contrato con ella, conforme a las estipulaciones cartelarias”

1.4. PLAZO DE LA CONTRATACIÓN

- 1.4.1. La vigencia del presente contrato será por un año con posibilidad de hasta tres prórrogas por el mismo período (total de 4 años) o hasta el efectivo consumo del presupuesto de 550.000.000 (quinientos cincuenta 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) según información suministrada en la oferta.
- 1.5.3. Para efecto de dirigir la etapa de ejecución se designará a un administrador o administradora de contrato, responsable de administrar los procesos y actividades necesarias para la adecuada fiscalización del contrato.
- 1.5.4. Esta persona 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 Administración del Contrato también comunicará al contratista, la persona responsable de llevar a cabo estas mismas funciones, en el caso de que 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 mensajes SMS, 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 por mes vencido 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 DE ADMISIBILIDAD

- 1.6.1. El oferente deberá estar legalmente capacitado para trabajar y ejercer en el país, de acuerdo con las disposiciones correspondientes contenidas en el Código de Comercio de Costa Rica, la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y además estar en el Registro de Proveedores de la C.C.S.S. en el momento de presentar su oferta. El oferente deberá indicar en forma clara, la condición en que participa, si es como empresa o en consorcio. Si se optare por la última modalidad, deberá cumplirse estrictamente con lo establecido por el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 1.6.2. Todo oferente debe estar debidamente establecido en el país y contar con oficinas propias, a la vez poseer una infraestructura tecnológica adecuada, de tal manera que se garantice un servicio de primera calidad, incluye personal, herramientas y equipos especializados necesarios para brindar el servicio solicitado.
- 1.6.3. Todo oferente deberá contar con el personal capacitado y plataforma tecnológica requeridos para ofrecer y mantener el servicio solicitado. Así como cumplir con la normativa y requisitos legales para su participación.
- 1.6.4. La empresa oferente deberá contar con experiencia en contratos similares:
- 1.6.5. Al menos cuatro (4) años de experiencia nacional o internacional relacionada con el servicio solicitado.
- 1.6.6. Al menos cinco (5) contratos de servicios de telecomunicaciones empresarial, se validarán únicamente contratos de los últimos cuatro (4) años y con clientes con consumos superiores a los cien mil (100.000) mensajes de texto corto por mes (nacionales e internacionales).
- 1.6.7. Se deberá aportar evidencia de la experiencia, entendiéndose cartas de recomendación, copias de contratos u órdenes de compra, certificaciones.
- 1.6.8. Las ofertas admisibles son aquellas que cumplan legal, técnica y administrativamente, será seleccionada la que obtenga la mayor ponderación.

1.7. PERSONAL

- 1.7.1. El oferente debe entregar un listado del personal que atenderá las gestiones relacionadas con los entregables del servicio objeto de la presente contratación, dicho personal deberá contar con experiencia en

servicios similares en el territorio nacional y/o internacional, para llevar a cabo la implementación requerida.

- 1.7.2. Dicho listado deberá contener: nombre del funcionario, profesión, nombre del cliente, número de contrato u orden de compra, fecha de inicio, fecha de finalización, breve descripción del proyecto y el rol de la persona. Además, nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto del cliente que pueda corroborar la experiencia.
- 1.7.3. El oferente debe anexar los atestados (copia del título técnico o universitario y copia de contrato u orden de compra únicamente) de cada colaborador incluido para demostrar la experiencia que posee con otros contratos o proyectos en la línea de servicios de telecomunicaciones.

1.8. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

- 1.8.1. Le corresponde garantizar el cumplimiento de las obligaciones obrero-patronales con el personal que integre su planilla, a saber, aseguramiento con la Caja y encontrarse al día con el pago de las deudas con la seguridad social, pólizas por riesgos laborales y demás previstas por el Código de Trabajo, Ley de Protección al Trabajador y conexas, de modo que no existirá vínculo laboral alguno entre estos y la Caja. La Administración se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento las planillas actualizadas.
- 1.8.2. Corresponde al contratista, garantizar la disponibilidad de todos los recursos necesarios para atender esta contratación, en los tiempos establecidos para el inicio.
- 1.8.3. Corresponde al contratista contar con un **director de proyecto/administrador de contrato** y de garantizar la correcta ejecución de este. Deberá suministrar: Nombre, cédula, información de contacto conforme lo solicitado en el Formulario A2.
- 1.8.4. La persona propuesta para el rol de director de proyecto/administrador de contrato deberá poseer estudios universitarios en el área de administración de empresas o ingeniería afín al servicio (informática, eléctrica, electromecánica, mantenimiento industrial, telecomunicaciones, electrónica o industrial), con grado de licenciatura. Este requisito será comprobado posterior a la formalización contractual y previo a emisión de la orden de inicio.
- 1.8.5. Dentro de las responsabilidades de este profesional, estarán, pero sin limitarse a ellas, las siguientes:
 - ⇒ Enlace CCSS – Empresa.
 - ⇒ Dirigir, organizar y gestionar la implementación inicial y las que se realicen a demanda posteriormente.
 - ⇒ Mantener informada a la Administración del Contrato sobre las acciones y los resultados de las diferentes actividades.

- ⇒ Presentación de informe mensual previo de facturación con el resumen de consumos del servicio.
 - ⇒ Elaborar las propuestas de mejora, cuando haya solicitudes de la Administración del Contrato.
 - ⇒ Supervisar el desempeño del servicio y atender cualquier incidencia que lo afecte.
- 1.8.6. El contratista está obligado a atender las convocatorias que formalice la CCSS para realizar la presentación de necesidades, así como para entregar propuestas para la atención de la contratación, dentro de los plazos y fechas que para tales fines defina la CCSS.
 - 1.8.7. Asignar el personal técnico o profesional requerido para la atención de este contrato y cada uno de sus componentes (incluyendo monitoreo y soporte de la red del contratista), teniendo en cuenta que su incumplimiento estará sujeto al régimen de sanciones y penalizaciones establecidas en el presente cartel, la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
 - 1.8.8. Entregar la documentación e información que sea requerida por la CCSS para la correcta fiscalización del presente contrato.
 - 1.8.9. Cumplir cualquier otra obligación que se determine conforme a los términos de la oferta y manifestación hecha por parte del contratista durante el trámite de compra o la ejecución contractual.
 - 1.8.10. El personal del contratista que tenga acceso a las oficinas de la CCSS deberá portar documento de identificación y quedará sujeto a las normas de seguridad establecidas por la CCSS para ingreso y permanencia en sus instalaciones.
 - 1.8.11. El contratista deberá archivar toda la información relacionada con el uso del servicio por parte de la CCSS y los sistemas instituciones, con el fin de generar un historial de consumo e incidencias. Deberá presentar un informe semestral, este informe será considerado para la autorización de la prórroga del contrato.

1.9. DEL ALCANCE DEL SERVICIO

- 1.9.1. 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.
- 1.9.2. 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.

1.10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- 1.10.1. El contratista deberá garantizar una disponibilidad del servicio del 99.5%
- 1.10.2. 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.
- 1.10.3. 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.
- 1.10.4. La Administración del Contrato dará seguimiento a todas las incidencias reportadas a través del proceso de atención de incidencias.

1.11. DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

- 1.11.1. Los datos y contenido transmitidos por el usuario a través de sus mensajes serán propiedad exclusiva de la CCSS.
- 1.11.2. La información relacionada con resultados del servicio, estadísticas, informes y cualquier otro documento amparado en el contrato será propiedad exclusiva de la CCSS.
- 1.11.3. 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.
- 1.11.4. 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.
- 1.11.5. Se deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad entre las partes, según modelo de confidencialidad de la CCSS.

1.12. ORDEN DE INICIO

- 1.12.1. Una vez notificada la disponibilidad para retiro de la Orden de Compra o Contrato (firmado) al contratista, la CCSS emitirá en un plazo máximo de 10 días hábiles, la orden de inicio correspondiente. De acuerdo con el artículo 200 del RLCA.
- 1.12.2. A partir de la emisión de la Orden de Inicio, el contratista y la CCSS dispondrán de un máximo de 15 días hábiles para implementación inicial del servicio, tanto la plataforma (web) como la conexión a los sistemas institucionales para envío de SMS transaccionales.

- 1.12.3. A partir de la implementación inicial, se realizará una entrega mensual, durante 12 meses con posibilidad de aplicación de tres (3) prórrogas por el mismo período.
- 1.12.4. En caso de nuevos servicios, se notificará formalmente al contratista y éste contará con el mismo tiempo indicado en el apartado 1.9.2. para la puesta en marcha en conjunto con el personal de la CCSS.

1.13. FORMA DE PAGO

1.13.1. Tratándose de una contratación de servicios bajo la modalidad según demanda, la forma de pago será incremental y ajustable automáticamente según el consumo real del servicio por parte de la CCSS, y el precio unitario de cada SMS se establecerá según los niveles de consumo indicados a continuación, es decir, el precio inicial de la contratación será según el consumo del mes 1, en caso de que el consumo de la CCSS alcance el siguiente nivel, el oferente deberá facturar según el precio correspondiente a ese nivel de consumo o viceversa, en caso de que el consumo baje a un nivel inferior. Los mensajes consumidos entre niveles serán facturados como excedente.

1.13.2. Niveles de consumo:

Consumo Mensual Cantidad de SMS
<1.000.000
1.000.000
1.250.000
1.500.000
1.750.000
2.000.000
2.250.000
2.500.000
3.000.000
3.500.000
4.000.000
5.000.000
6.000.000
7.000.000
8.000.000 o más

1.13.3. Para proceder con el pago de los servicios mensuales, se debe presentar el informe correspondiente para su aprobación. El informe deberá contener al menos la siguiente información, agrupados para cada campaña realizada durante el mes:

- ⇒ Totalidad de mensajes enviados.
- ⇒ Totalidad de mensajes pendientes.
- ⇒ Totalidad de mensajes no enviados (rebotados o bloqueados).
- ⇒ Error de la red.
- ⇒ Error del terminal.
- ⇒ Cantidad de usuarios que recibieron el mensaje de texto de la totalidad de enviados (para usuarios de la operadora u operadoras utilizadas por el oferente).

- 1.13.4. Una vez realizada la recepción definitiva del servicio mensual, sujeto a la revisión y aprobación del órgano técnico, el proveedor realizará la carga de la factura electrónica en el sitio web institucional denominado Oficina Virtual (SICERE).
- 1.13.5. 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).
- 1.13.6. 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.
- 1.13.7. El pago de los servicios acá contratados se realizará por mes vencido, siempre y cuando el servicio haya sido entregado y recibido a satisfacción por la Administración del Contrato.
- 1.13.8. 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.
- 1.13.9. 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.
- 1.13.10. La factura con el reporte mensual del servicio deberá ser presentada máximo cinco (5) días hábiles posterior al cierre del mes.

1.14. MODIFICACIONES AL CONTRATO

- 1.14.1. El administrador del contrato podrá dar por finalizado el contrato, total o parcialmente y ordenar el debido proceso si el servicio brindado al amparo de este presenta las siguientes causas:
 - ⇒ Abandono de este.
 - ⇒ No responde a los términos convenidos en alguna de las cláusulas.
 - ⇒ Negligencia en las labores de soporte y confidencialidad.

⇒ En el caso de que el contratista no cuente con la infraestructura y recurso humano calificado para hacer frente al compromiso y que afecte el adecuado desempeño del servicio.

1.14.2. Las condiciones de la compra de servicios de mensajería de texto SMS solo podrá variarse en los casos que así lo permita la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento.

1.14.3. Estas variaciones se deberán comunicar en forma pertinente por escrito, a la espera de la autorización de la Dirección del Proyecto EDUS.

1.15. CLÁUSULA PENAL Y MULTA

1.15.1. 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 el tiempo indicado 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 1% y hasta un máximo del 25% de la facturación correspondiente a ese mes.

1.15.2. 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
Sin acceso a la plataforma web (campañas).	0.2%	Por evento registrado y por día natural, sobre la facturación del mes.
Imposibilidad de realizar envíos masivos desde la plataforma web o los sistemas institucionales.	0.2%	Por evento registrado y por día natural, sobre la facturación del mes.

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.

1.15.3. Multa por entrega tardía de la factura

Cuando el contratista exceda el plazo para presentar la facturación indicada en el numeral 1.10.5. 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 los siguientes porcentajes en caso de facturación tardía:

Hasta 05 días hábiles de atraso	De 06 a 15 días hábiles de atraso	De 16 días hábiles de atraso en adelante
1%	3%	5%

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.

1.15.4. En caso de que apliquen sanciones (multa y/o cláusula penal), el valor porcentual no podrá exceder el 25% del valor total de la factura mensual, de conformidad con lo establecido en el artículo 712 del Código Civil.

Apartado 3 CONDICIONES TÉCNICAS

A continuación, se describen las especificaciones técnicas y características funcionales esperadas del servicio a contratar:

2.1. COMPONENTES DEL SERVICIO

- 2.1.1. Gestión de número corto ante la SUTEL para ser utilizado con todos los operadores telefónicos.
- 2.1.2. Paquete base mensual de 1.000.000 de SMS.
- 2.1.3. Capacidad incremental según demanda del cliente sobre la misma plataforma y conexión.
- 2.1.4. Forma de pago, ajustable automáticamente según consumo mensual totalizado.
- 2.1.5. Envío a redes de todos los operadores que trabajan en Costa Rica.
- 2.1.6. Conectividad de la plataforma mediante acceso web.
- 2.1.7. Facilitar la personalización de los servicios de acuerdo con el modelo de negocio de la CCSS.
- 2.1.8. Para el envío de la información la CCSS requiere que el contratista sea capaz de proveer el servicio con alguna(s) de las distintas empresas de telefonía existentes en Costa Rica para enviar mensajes de texto a teléfonos móviles.
- 2.1.9. Envío seguro de información.
- 2.1.10. Seguimiento, control y salidas de información en formato de reportes o con herramientas de Business Intelligent.

2.2. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Deberá contar con los siguientes elementos principales:

2.2.1. SMS Gateway

El oferente deberá brindar una solución que permita envío de mensajes de forma masiva, para campañas o por demanda, como parte de las funcionalidades de los sistemas transaccionales de la institución. El oferente deberá indicar la capacidad de transacciones por segundo (TPS) ofrecido.

2.2.2. API

La solución deberá contar con un API que permita la integración de la plataforma de mensajería SMS ofrecida con los sistemas institucionales, en cualquier lenguaje de programación en el que estén desarrollados y, que permita ser la plataforma predeterminada de envío de mensajes de texto de estos. **(ver apartado 5 Modelos de negocio de la CCSS y servicios asociados).**

Entre las aplicaciones que deberá permitir el API, sin limitarse a ellas están:

- 2.2.2.1. El envío transaccional de mensajes de texto SMS según parámetros preconfigurados por la CCSS.
- 2.2.2.2. Comunicación bidireccional, según el servicio lo requiera.
- 2.2.2.3. Recibir mensajes de texto de parte de los clientes, mediante el uso de palabras clave que sean disparadores de eventos en los sistemas institucionales. Ejemplo: enviar la palabra clave "Cancelar" para cancelar una cita, o "Facturar" para conocer el estado de la facturación de su planilla.
- 2.2.2.4. Crear tantas palabras clave como sea necesario, cada una con su propia bandeja de entrada. **(Ver Seguimiento y Control)** Con la posibilidad de tener varias campañas al mismo tiempo o diferentes equipos o departamentos para realizar su seguimiento.

2.2.3. Plataforma Web

El contratista deberá suministrar a la CCSS una plataforma web, que cuente con un mecanismo de autenticación y autorización, como mínimo: Nombre de usuario y Contraseña.

La plataforma debe contar con una interfaz gráfica amigable que permita gestionar todas las funcionalidades sin necesidad de contar con conocimiento más allá del negocio, de una manera rápida, sencilla y segura.

Debe permitir envío de mensajes de texto 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 del negocio, con las capacitaciones necesarias, no deben requerir programación de índole técnico.

El usuario puede administrar (ver, modificar, eliminar, reenviar, entre otros) los SMS enviados o guardados por ese usuario específico y puede generar nuevos envíos utilizando el administrador para envío masivo de SMS (campañas).

El envío de mensajes deberá realizarse mediante el uso de un algoritmo de cifrado, para garantizar la seguridad de la información.

Cada usuario tendrá asociada como mínimo la siguiente información de perfil: nombre completo, correo electrónico, usuario del sistema y contraseña.

2.2.4. Administrador para envío masivo de mensajes de texto SMS (campañas)

Deberá permitir el envío de mensajes de texto de forma masiva e instantánea a un grupo de usuarios específicos, con las siguientes facilidades:

- 2.2.4.1. El servicio debe poseer la capacidad de envío de mensajes de texto a teléfonos celulares, independientemente de la tecnología del receptor e independiente del proveedor de la línea telefónica celular, para ello la CCSS proporcionará los datos correspondientes

(números de teléfono móvil), así como la información que deberá ser enviada.

- 2.2.4.2. El servicio tendrá la capacidad de utilizar archivos en diferentes formatos ("csv", "txt", entre otros) para la carga de información de los clientes, en caso de que así lo considere, la CCSS podrá utilizar archivos "encriptados" con el fin de transmitir de forma segura la información. En caso de utilizar este formato, la CCSS proporcionará al contratista el insumo para que realice el proceso de "desencriptación" de la información.
- 2.2.4.3. El sistema realizará la validación de la integridad de los datos suministrados por la CCSS, realizando una "limpieza" por ejemplo, eliminando guiones o espacios en el número suministrado.
- 2.2.4.4. Deberá generar un reporte donde se indique el detalle y resultado de la limpieza de datos, así como los números telefónicos no válidos, por ejemplo, que no tengan el formato de 8 dígitos o que el número sea de un teléfono fijo. Este reporte deberá ser enviado por correo electrónico al usuario que generó la campaña.
- 2.2.4.5. Es indispensable que el servicio permita enviar un mensaje de texto a una persona o a un grupo de personas al mismo tiempo.
- 2.2.4.6. El servicio de mensajería debe permitir enviar mensajes concatenados cuando se supere la longitud de un solo mensaje.
- 2.2.4.7. El servicio debe permitir enviar mensajes con enlaces (links).
- 2.2.4.8. Al efectuarse cualquier envío mediante SMS, el contratista deberá tener la capacidad de brindar un reporte y suministrar la aplicación que permita a la CCSS extraer cualquier reporte de envío como forma de control y evidencia. **(ver Seguimiento y Reportes)**
- 2.2.4.9. Para efectos de administración de las campañas programadas por los distintos negocios de la CCSS, es necesario que la plataforma web cuente con un calendario donde se visualicen las campañas realizadas y programadas, independientemente del usuario que la gestionó.
- 2.2.4.10. Debe permitir además de enviar los mensajes de forma instantánea, calendarizar las campañas de envío por días y horas específicas.
- 2.2.4.11. Una vez que se ejecute la opción de envío de campañas, el sistema tendrá un tiempo de retardo de al menos un minuto (1min) en el cual se permitirá la revisión y cancelación del envío en caso de que requiera modificar el contenido o algún parámetro.
- 2.2.4.12. Permitir identificar las campañas con el nombre que la administración considere pertinente.
- 2.2.4.13. Permitir la creación de plantillas de mensajes para poder ser reutilizados en diferentes campañas y funcionalidades de los sistemas que utilicen la plataforma.

2.2.5. Seguimiento y Reporte

A continuación, se describen las funcionalidades con que debe contar el sistema de reportes de la plataforma:

- 2.2.5.1. Permitir realizar, en cualquier momento, el seguimiento de las campañas realizadas por mensajes de texto, mostrando métricas e informes de forma sencilla que presenten los resultados.
- 2.2.5.2. Para todas las campañas, notificar mediante correo electrónico, al usuario, el inicio y fin del envío, indicando fecha y hora en cada caso, en el correo de notificación de finalización de envío, además debe mostrar las incidencias que se presentaron.
- 2.2.5.3. El sistema debe brindar la visualización de los datos agrupados para cada campaña o rango de fechas (ingresadas por el usuario):
 - ⇒ Totalidad de mensajes enviados.
 - ⇒ Totalidad de mensajes pendientes.
 - ⇒ Totalidad de mensajes no enviados (rebotados o bloqueados).
 - ⇒ Error de la red.
 - ⇒ Error del terminal.
 - ⇒ Cantidad de usuarios que recibieron el mensaje de texto de la totalidad de enviados (para usuarios de la operadora u operadoras utilizadas por el oferente).
- 2.2.5.4. Para cada campaña se deberá generar el reporte donde se identifiquen los números de los dispositivos móviles que nunca logran recibir los SMS o que ocasionalmente los reciben.
- 2.2.5.5. La solución deberá identificar aquellos números móviles que tengan activo algún bloqueo por medio del abonado a los SMS enviados desde la plataforma (si es posible).
- 2.2.5.6. El sistema de reportes debe permitir consulta o construcción de indicadores por cualquiera o todos los parámetros a continuación:
 - ⇒ Nombre de la campaña (motivo del envío).
 - ⇒ Tipo y Número de identificación del cliente.
 - ⇒ Nombre completo del cliente (Apellido1, Apellido 2, Nombre).
 - ⇒ Número de celular al que se envió el SMS.
 - ⇒ Fecha y hora del envío.
 - ⇒ Informe de entrega (mensaje enviado, mensaje no enviado, pendiente).
 - ⇒ En caso de los mensajes no enviados, especificar las causas del rechazo.

2.2.5.7. Debe permitir realizar la exportación de la información en hoja de cálculo.

2.2.5.8. Al finalizar el período de facturación, el contratista debe enviar el informe de utilización del servicio durante el mes, con las incidencias mediante copia a correo electrónico de la Administración del Contrato.

2.2.6. Disponibilidad y Soporte Técnico

2.2.6.1. El contratista deberá garantizar disponibilidad del servicio del 99.5%.

2.2.6.2. 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.

2.2.6.3. La atención de incidentes relacionados con el servicio ofertado deberá facilitar soporte 24/7.

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

2.2.7. Modelos de negocio de la CCSS y servicios asociados

Los siguientes son los modelos de negocio de la CCSS objeto de este contrato, con el detalle de los servicios, funcionalidades o plantillas que se estarán integrando la implementación inicial del servicio, pero sin limitarse a ellas:

2.2.7.1. Información de Identificación:

⇒ Contempla la gestión de usuarios en las plataformas del EDUS mediante envío de código verificador para registro o recuperación de contraseñas/ usuarios. (Autenticación de dos factores).

2.2.7.2. EDUS

⇒ Agendas y Citas: incluye información de las distintas gestiones relacionadas con las citas médicas del usuario:

- Confirmación de citas una vez que le es asignada según los medios establecidos por la CCSS.
- Recordatorio de citas programadas tres (3) días antes de la cita en horario definido.
- Cancelación de citas, el usuario tiene la posibilidad de contestar el mensaje de recordatorio de citas con la palabra "NO" en caso de requerir cancelar la cita programada o bien, escribir al número de la CCSS la palabra "CANCELAR", en estos

casos, el sistema devuelve un mensaje para confirmación del comando.

- Notificación de cancelación de citas programadas.
 - Notificación de cambios en citas programadas.
 - Recordatorio de cirugías programadas.
 - Recordatorio de procedimientos o confirmación de resultados (exámenes especiales, imágenes médicas, laboratorio, citologías, entre otros).
 - Recordatorio de retiro de medicamentos prescritos.
 - Prevención y promoción de la salud.
- ⇒ Campañas informativas: según las necesidades a demanda de la CCSS.

2.2.7.3. SICERE

- ⇒ Auto registro en la Oficina Virtual CCSS: mecanismo para facilitar a los trabajadores su inscripción en la Oficina Virtual, sin necesidad de acudir a una oficina de la CCSS, para ello el trabajador debe aportar el correo electrónico y el teléfono móvil, entre otros datos, a efectos de enviar un link y un mensaje de texto, que le permita a la persona completar el proceso de auto registro.
- ⇒ Envío de código verificador de reportes: servicio que permite la emisión de reportes sobre salarios y cotizaciones en documentos digitales, se ha dispuesto que los reportes estén identificados con un código verificador que permite al interesado o quien le solicite el reporte, poder validar la autenticidad de la información mediante el servicio "*Validación de documentos digitales*" disponible en la página web de la Institución. Por cada reporte generado se estará remitiendo el código verificador mediante mensaje de texto al teléfono registrado para el interesado.
- ⇒ Presentación de planilla de Servicio Doméstico: servicio dirigido a los patronos de servicio doméstico, con el fin de que éstos puedan presentar su planilla sin cambios mediante mensajería de texto, consta del envío de un mensaje de texto durante el período de presentación de la planilla, a la población que se encuentre asociada al servicio, en el cual se invita al patrono a que presente la planilla si no posee cambios que reportar, enviando la palabra "SI" como respuesta al mensaje inicial emitido por la CCSS. Una vez recibida la respuesta, el sistema de la CCSS (SICERE) presenta la planilla, la factura y emite otro mensaje de texto con el resultado de la gestión al patrono.

⇒ Campañas informativas: según las necesidades a demanda del SICERE.

2.2.7.4. Dirección de Cobros

⇒ Recordatorios de cobros Trabajador Independiente recordatorio de fechas de pago, vencimiento de cuotas y otros.

⇒ Otros servicios según avance del desarrollo local (CCSS) como: notificación de estado de trámite de arreglos de pago.

⇒ Campañas informativas: según las necesidades de la Dirección de Cobros.

2.2.7.5. Otros servicios de la CCSS

⇒ Para información o comunicación a los usuarios.

⇒ Para campañas de comunicación masiva.

⇒ Para mensajes transaccionales asociados a los sistemas institucionales.

Apartado 4 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.

Factor por ponderar	Peso de factor	Criterios de asignación	Calificación
Precio SMS incluido en nivel de consumo	70	<i>(Precio menor ofrecido entre ofertas elegibles / precio a evaluar) * 70</i> <u>Precio menor:</u> es el menor de los precios a evaluar. <u>Precio a evaluar:</u> es el mayor precio de SMS incluido de cada oferta.	
Precio SMS excedente en nivel de consumo	15	<i>(Precio menor ofrecido entre ofertas elegibles / precio a evaluar) * 10</i> <u>Precio menor:</u> es el menor de los precios a evaluar. <u>Precio a evaluar:</u> es el mayor precio de SMS de cada oferta.	
Capacidad de envío Transacciones por segundo	15	Dato teórico y comprobado en el protocolo de pruebas: De 1 a 49 TPS 5% De 50 a 99 TPS 10% Más de 100 TPS 15%	

Las ofertas serán tomadas en consideración únicamente si cumplen con todos los aspectos administrativos, legales y técnicos establecidos en el cartel, no se tomarán en cuenta las ofertas que no se ajusten a las características solicitadas.

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.

3.2. PROTOCOLO DE PRUEBAS

Para evaluar la Capacidad de Envío que forma parte de la ponderación de ofertas, se realiza el protocolo de pruebas de la plataforma web para envío de mensajes SMS masivo (campañas), se realizará un envío masivo como se detalla a continuación:

Una vez se identifiquen las ofertas elegibles y en un plazo máximo de 3 días hábiles se le solicitará a cada oferente la programación de las actividades indicadas en el punto 3.2.1. desde una misma computadora propiedad de la CCSS, en caso de no poder realizar la evaluación en presencia física de todos los oferentes, las pruebas serán documentadas en vídeo o compartidas desde la plataforma TEAMS.

El Protocolo de Pruebas se ejecutará previo a la aplicación de la Ponderación de Ofertas.

3.2.1. Evaluación cuantitativa

Con el fin de medir los tiempos y cumplimiento de funcionalidades, usuarios expertos de la CCSS llevarán a cabo las siguientes actividades:

Actividad	Descripción	Resultado	Métrica
Carga Archivo 1	500 000-1 000 000 líneas de información con tres columnas cada una. <i>Solamente carga del archivo.</i>	Tiempo _____	Segundos
Carga Archivo 2 y Envío de Prueba a usuarios en Archivo 2	Se cargarán archivos con información máximo 10 000 líneas (clientes), con el fin de realizar envíos con los usuarios de la plataforma (CCSS). Ejecutar los envíos (máximo 10.000 mensajes en total).	Devolución de informe de datos de error Sí ___ No ___ Verificación de estado de avance Sí ___ No ___ Indicar Tiempo (s) y calcular TPS _____	TPS

Apartado 5 FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

4.1. Formulario A1. Presentación de la Oferta

Número de Compra: _____

“Servicio Empresarial de Mensajería de Texto (SMS) para EDUS y otros Servicios de 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 **“Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS.”** de la Caja Costarricense de Seguro Social, el cual se encuentra compuesto por:

Renglón	Descripción
1	Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS.

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. y 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. Conozco que la CCSS está facultada para adjudicar el contrato o declararlo desierto, si así conviene a los intereses nacionales e institucionales.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Mi representada está al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales, Artículo 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
17. 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.
18. 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.
19. 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.

20. Que la responsabilidad contractual o laboral con el personal designado para realizar los servicios requeridos por la presente compra, será exclusiva de mi representada.

21. He recibido los siguientes Aclaraciones y/o Modificaciones al cartel¹:

Alcance Número:	Fecha:
Alcance Número:	Fecha:

Lugar y fecha

Nombre y firma del representante legal del oferente

¹ Cuando corresponda. Se considerarán, modificaciones, prorrogas y aclaraciones según se describe en el art 60 del RLCA.

4.2. Formulario A2. Identificación del Oferente

Número de Compra: _____

“Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda 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 **“Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda 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:

Experiencia

Lugar y fecha

Nombre, firma y cédula del representante legal del oferente

4.3. Formulario B1. Oferta Económica

Número de Compra: _____

“Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda 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 sin límite de suma de la empresa _____, cédula jurídica _____, declaro bajo juramento que me comprometo a realizar el concurso en marras de acuerdo con lo indicado las especificaciones técnicas y alcances, por los montos indicados a continuación:

Nivel de Consumo mensual SMS	Costo Mensaje incluido		Costo Mensaje excedente	
	Monto en Números	Monto en Letras	Monto en Números	Monto en Letras
<1.000.000				
1.000.000				
1.250.000				
1.500.000				
1.750.000				
2.000.000				
2.250.000				
2.500.000				
3.000.000				
3.500.000				
4.000.000				

Nivel de Consumo mensual SMS	Costo Mensaje incluido		Costo Mensaje excedente	
	Monto en Números	Monto en Letras	Monto en Números	Monto en Letras
5.000.000				
6.000.000				
7.000.000				
8.000.000 o más				

Declaro que:

Los precios libres de impuestos nacionales.

Lugar y fecha

Nombre, firma y cédula del representante legal del oferente

4.4. Formulario B2. Desglose de costos

Número de Compra: _____

“Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS.”

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

Estimados señores:

Detallo a continuación el desglose de costos correspondientes a la contratación número _____ para **“Contratación de Servicio de Mensajería de Texto (SMS) para los Servicios que brinda la CCSS.”** de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En el siguiente cuadro descriptivo se especifica con detalle los porcentajes y montos correspondientes a:

DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE (%)	MONTO EN CIFRAS (utilizar nivel de consumo de 1.000.000 de SMS)
1. Costos Directos		
2. Costos Indirectos		
3. Utilidad		
4. Otros (indicar)		
TOTAL	100%	

Nota: esta estructura de precios puede variar en función de cada oferente, sin embargo, deberán mantenerse como mínimo los 3 elementos indicados anteriormente.

Lugar y fecha

Nombre, firma y cédula del representante legal del oferente