



LICITACION ABREVIADA NO. 2009LA-000167-85002

“ALQUILER DE UNA PLATAFORMA DE RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ (IVR)”

La Proveduría del Tribunal Supremo de Elecciones (T.S.E.) recibirá su oferta hasta las **10:00** horas del día **27 de Mayo de 2009**, para arrendar -del 01 de diciembre del 2009 y hasta el 07 de febrero del 2010- una plataforma de respuesta interactiva de voz (IVR), de conformidad lo siguiente:

1. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE CONTRATACIÓN

El Tribunal requiere alquilar una plataforma de respuesta interactiva de voz (IVR) con capacidad para manejar 6 enlaces E1 (180 llamadas simultáneas), con conversión de datos a texto hablado (text to speech). En concreto, el sistema propuesto deberá dar un mensaje de bienvenida, permitir al usuario ingresar su número de cédula de 7 a 9 dígitos, ya que existen cédulas con cuatro dígitos en el asiento, por lo cual el sistema debe tener la capacidad de reconocer números de cédula con las características mencionadas, por medio de los tonos generados por el teclado telefónico (DTMF) y con base en este dato reproducir la siguiente información: Nombre completo del elector, provincia, cantón, distrito electoral, centro de votación y número de junta receptora de votos (número de mesa) de los aproximadamente 3.000.000 de electores. También tener la capacidad de poder definirle al sistema un máximo de tres consultas por llamada. En caso de no contar con dicha información, que sea remitido a una grabación con información de cómo proceder. Además, debe tener capacidad de emitir mensajes orientadores e informativos cuando los electores ingresen mal los números de cédula. El servicio debe estar disponible las 24 horas del día, a partir del 01 de diciembre del 2009 y hasta el 07 de febrero del 2010.

2. CONDICIONES GENERALES

La plataforma descrita anteriormente será instalada y provista por la empresa adjudicataria operada y monitoreada en conjunto con personal del Tribunal Supremo de Elecciones. Dichos equipos deberán ser instalados en un tiempo no menor a 3 semanas antes de la fecha de inicio de operación del servicio de información, lo que facilita realizar pruebas, ajustes y capacitación; y cuyo pago rige a partir de la puesta en producción del servicio.

Se debe incluir dentro de la oferta 16 horas de servicios profesionales para realizar cuatro sesiones técnicas de 4 horas cada uno. Las primeras tres sesiones serán antes del tiempo en que rige el alquiler del equipo y corresponden a la capacitación de un máximo de 4 personas (dos personas del área técnica y dos de la usuaria) en el uso y supervisión de la plataforma IVR. La última sesión de cuatro horas, se dará dentro de la semana siguiente a la finalización del servicio para lograr el cierre de proyecto, generar los reportes finales, atender consultas pendientes así como resguardar y respaldar la información recolectada y procesada en un medio óptico (CD o DVD). Las bases de datos de los equipos deberán ser eliminadas por completo antes de realizar la respectiva devolución de los equipos y posterior a la verificación de los respectivos respaldos.

La oferta debe incluir soporte 24x7 durante el tiempo en que el equipo se encuentre en producción, con las siguientes características:

- a) Primer nivel: Soporte remoto y telefónico con tiempo de respuesta máximo de 30 minutos.
- b) Segundo nivel: Soporte en sitio con tiempo de respuesta máximo de 90 minutos. Sin embargo, los días 06 y 07 de febrero del 2010 se debe contar con al menos un técnico especializado en sitio de las 06 horas a las 18 horas y con un tiempo de respuesta máximo de 30 minutos en caso de alguna avería.
- c) Tercer nivel: Reemplazo de equipo con tiempo de respuesta máximo de 180 minutos. Sin embargo, los días 06 y 07 de febrero del 2010 se debe contar con al menos un técnico especializado en sitio de las 06 horas a las 18 horas y con un tiempo de respuesta máximo de 30 minutos en caso de alguna avería.

Para poder coordinar, supervisar y avalar el soporte que la empresa dé a la plataforma durante el tiempo de alquiler del equipo, el encargado del Programa de Sistema de Información 120 suministrará por escrito una lista con los nombres y la información de contacto del personal que ha designado para este fin. De esta manera se podrá coordinar cualquier cambio o mejora con los debidos mecanismos de seguridad y control requeridos antes y durante el servicio.

3. REQUISITOS PARA NUESTRA INSTITUCIÓN

El Tribunal suministrará:

- 1) El Tribunal gestionará los enlaces E1 ante el Instituto Costarricense de Electricidad la cantidad de seis E1s. Estos enlaces tipo Euro IDSN PRI permitirán la redirección del número 120 al sistema IVR localizado dentro del Tribunal. Cada enlace será coaxial.
- 2) El Tribunal proveerá de al menos 1 salida eléctrica de 120 Voltios y 30 Amperios con respaldo de energía vía UPS y generador eléctrico.
- 3) Una conexión a tierra de manera que se puedan conectar los protectores de líneas telefónicas a ella. Sin embargo, por no ser el IVR propiedad del Tribunal, el propietario del equipo deberá protegerlo contra fluctuaciones de voltaje y perturbaciones del sistema de comunicación de voz que se pudieran presentar.
- 4) El área física en donde se ubiquen los equipos tendrá una temperatura y humedad controlada. Dicha temperatura nunca excederá los 25 grados Celsius ni la humedad sobrepasará el 70%. Se utilizará el cuarto donde actualmente se encuentra la central telefónica ya que cumple con los requisitos de este punto y además ofrece seguridad física al ser un sitio de acceso restringido.

4. MECANISMOS DE SEGURIDAD Y RESPALDO

4.1 Seguridad física.

Los equipos que comprenden el IVR se ubicarán dentro del cuarto de la central telefónica. Dicho cuarto se encuentra dentro del edificio principal, por lo que cuenta con toda la seguridad perimetral del Tribunal. Adicionalmente tiene su acceso limitado por una única puerta y ésta cuenta con llave. Las llaves de esa puerta estarán bajo nuestra responsabilidad. Para que personal de la empresa ingrese, deberá de ser acompañado por la contraparte designada por el encargado del Programa de Sistema de Información 120, de manera que personal externo nunca maneje llave del lugar, para lo cual se tendrá una bitácora para tales controles. De previo, la empresa debe remitir al encargado del Programa Sistema de Información 120, la lista con los nombres de las personas que requieran ingresar al área donde se ubicará el IVR para instalar, desinstalar o brindar mantenimiento al equipo.

El encargado del programa Sistema de Información 120 proporcionará a la empresa una lista de personas autorizadas en caso de que se necesite ingresar a brindar mantenimiento físico a los equipos, los contacte. Este mecanismo prevendrá alteraciones no autorizadas y dejará en evidencia los accesos al sistema.

Cada vez que el personal de la empresa ingrese al cuarto de la central telefónica durante el periodo del tiempo de alquiler del equipo, realizará un pequeño informe de la razón de su visita y el trabajo realizado. (De conformidad con las especificaciones del encargado del Programa) Todos los reportes deberán entregarse al encargado del programa Sistema de Información 120.

4.2 Seguridad lógica.

Para prevenir accesos indebidos a la plataforma IVR, se requiere de validación de usuario y contraseña antes de ingresar al sistema. Dichos accesos deberán quedar registrados en varias bitácoras que serán presentadas durante las sesiones de revisión semanal del tiempo de alquiler del equipo oficial y en la sesión final.

Adicionalmente, la empresa contratada debe facilitar estos registros en cualquier momento en que el Tribunal lo considere pertinente.

Los registros que deben almacenar son los siguientes:

- Acceso al servidor de base de datos.
- Acceso al motor de base de datos.
- Modificación a tablas marcadas como sólo lectura.
- Acceso a la plataforma IVR

La empresa adjudicada debe generar un documento al inicio de la puesta de producción, en el cual se especifique la descripción de los campos y los valores incluidos en las

bitácoras, con el fin de que la información incluida sea de fácil comprensión para cualquier persona que la accese.

4.3 Seguridad en acceso remoto.

La empresa adjudicada debe coordinar con el Tribunal para establecer la forma en que se implementará el soporte remoto, actualización de la información de manera tal que, la empresa sea la responsable de montar tanto el VPN como el Firewall.

Los equipos que comprenden el IVR no se conectarán en ningún momento a la red del Tribunal. Por lo tanto, queda excluida cualquier interacción entre la red interna del Tribunal y los sistemas de la empresa, evitando así brechas de seguridad en ambos entornos.

4.4 Respaldo y actualizaciones de datos.

Todos los días, la empresa adjudicada deberá realizar respaldos y actualizaciones de las bases de datos que contienen la información de configuración del IVR, las estadísticas de uso y la información por suministrar (padrón, listado de cantones, distritos, juntas, etc.). Estos respaldos se almacenarán en una unidad externa de disco duro de al menos 60 GB, la cual será suministrada por la empresa adjudicada que permanecerá conectada al sistema de forma permanente. Estos respaldos estarán a disposición del Tribunal.

Al finalizar el tiempo de alquiler del equipo oficial también se debe realizar un respaldo final que contendrá toda la base de datos de uso del IVR, así como la utilizada para brindar información al elector. Este último respaldo se debe entregar en DVD's y será propiedad del Tribunal.

4.5 Entrega de informes

La empresa deberá entregar informes diarios de la cantidad de llamadas recibidas lo suficientemente detallados, según los tipos de transacción que se den, en formato impreso y electrónico (CD o DVD). Asimismo, se deben generar estadísticas amplias en cuanto a los tiempos de respuesta y cantidad de transacciones no procesadas, así como la documentación necesaria para la correcta interpretación de los datos.

5. EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

5.1 El oferente deberá dar referencia de al menos tres clientes, donde su empresa haya realizado instalaciones de un sistema de IVR de la misma marca y características equivalentes y realizado procesos de recepción masiva de llamadas similares.

5.1.1 En al menos 2 de ellos deben ser sistemas de 4 E1s como mínimo.

5.1.2 Las instalaciones deben haber sido realizadas en Costa Rica para poder verificar la información.

- 5.1.3 El oferente debe contar con al menos 5 años de experiencia en la implementación de sistema de IVR, para lo cual debe indicar el nombre, teléfono y contacto de al menos 3 clientes que cuenten con este tipo de sistema.
 - 5.1.4 En al menos 1 de ellos se debe certificar que se han recibido al menos 100.000 mil llamadas en un día y 300,000 llamadas en una semana (7 DIAS), para esto se debe entregar carta del cliente detallando la estadística y las fechas en que se realizaron.
- 5.2 El oferente deberá incluir en su oferta el currículum de cuatro funcionarios, que incluyan la debida certificación por parte del fabricante de la marca ofertada, para que en caso de resultar adjudicatario, estén a total disposición del proyecto.

6. CONFIABILIDAD DEL EQUIPO PARA EFECTUAR EL TRABAJO

- 6.1 El equipo suministrado para el servicio deberá de poseer al menos una fuente de poder redundante e intercambiable en caliente.
- 6.2 El equipo suministrado para el servicio deberá de poseer dispositivos (discos duros) de almacenamiento redundante y reemplazable en caliente en configuración RAID.
- 6.3 Se debe incluir un segundo equipo con capacidad para resistir el 100% de la carga o compartir la carga de ingreso con el principal.
- 6.4 El equipo que brinde el servicio deberá de cumplir con una especificación industrial que le asegure no menos de 50,000 horas de tiempo medio entre fallas, norma internacional MTBF.
- 6.5 El hardware que realizará el trabajo podrá ser de cualquier marca, pero como mínimo deberán de ofrecer tarjetas E1/PR1, co-procesadas o tecnología similar o superior que permita al procesador principal del sistema el poder atender otras labores relacionadas al servicio, para ello deberá de aportar las características técnicas de las tarjetas que suministrará.
- 6.6 La herramienta de desarrollo del IVR debe cumplir con los siguientes estándares:
 - 6.6.1** Para realizar el 100% de la programación de las aplicaciones y la modificación posterior de las funciones u operaciones del IVR, el sistema debe poseer una interfaz totalmente gráfica, que utilice recursos sencillos, similares al empleo de íconos para su programación y ejecución, buscando facilitar el trabajo y disminuir los costos de operación y modificaciones futuras.
 - 6.6.2** No se permitirán ofertas cuya herramienta de programación de las aplicaciones sólo pueda ser usada por programadores o personal con conocimientos de programación, esto debido a que debe estar destinada a usuarios finales.
 - 6.6.3** Con el fin de verificar la facilidad de uso de esta interfase, se deben incluir la literatura correspondiente con pantallas y descripciones que permitan validar lo



solicitado, así como indicar los requisitos y conocimientos previos que deben tener los funcionarios que usarán esta herramienta para poder programar y modificar las alternativas del sistema IVR.

6.7 Con el propósito de asegurar que la solución adquirida por el TSE no corra el riesgo de quedarse sin el correspondiente respaldo durante el periodo de ejecución, se debe incluir una declaración jurada del fabricante original de la solución, en la que se comprometa, en caso de que el oferente (distribuidor o representante) no pueda cumplir con los compromisos adquiridos en este contrato, a soportar directamente el producto, ofrecer el soporte preventivo y correctivo, y cumplir con los compromisos adquiridos en esta licitación, a los precios establecidos en la misma, durante el periodo indicado para el servicio. Se debe adjuntar una carta que diga textualmente lo solicitado en este punto, la misma debe venir autenticada por abogado e indicando que el firmante es el representante legal del fabricante de la marca ofertada y que cuenta con la autorización para firmar dicho compromiso.

6.8 El hardware de voz que brindará el servicio deberá de cumplir con al menos las siguientes normas mínimas internacionales de seguridad y confiabilidad, que le ofrezcan al TSE la seguridad de que su servicio será brindado por un equipo adecuado:

6.8.1 FCC Part 15 Class A

6.8.2 U.L.

7. VISITA TÉCNICA

Dada la criticidad de este servicio para el país, el TSE requiere que todos los posibles oferentes participen en una visita técnica guiada a sus instalaciones, en donde se explicará todos los alcances del mismo, el ambiente y la demanda esperada a la cual deberán enfrentarse los equipos a instalar.

Debido a lo anterior, la misma será de **asistencia obligatoria** para los oferentes, los cuales deberán quedar registrados en el acta del evento tanto al inicio como al final y solo a estos se les evaluará la oferta. La fecha para dicha reunión será el viernes 08 de mayo de 2009, a las 10:00 horas, en la Coordinación de Programas Electorales con el Sr. Esteban Durán Hernández, (tel. 2287-5842).

8. ADJUDICACIÓN

La cotización que se ajuste a los requerimientos y a la vez presente el menor monto económico, será a quien se le adjudique esta contratación.

En el caso de presentarse un empate entre dos o más ofertas, lo definirá la suerte. En este supuesto, se convocará a los oferentes a un lugar, hora y fecha determinado para seleccionar la oferta ganadora. El oferente que no se presente quedará automáticamente excluido. De todo ello se levantará un acta que será suscrita por los asistentes al evento.

9. CONDICIONES GENERALES

9.1 Las cotizaciones deberán presentarse en sobre cerrado en la Proveduría del T.S.E., antes de la fecha señalada en el cartel para su apertura, con una leyenda en su exterior que indique: "Proveduría del Tribunal Supremo de Elecciones, Licitación Abreviada No. 2009LA-000167-85002, "ALQUILER DE UNA PLATAFORMA DE RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ (IVR)", fecha y hora de vencimiento. Asimismo, deben presentarse en original y una copia.

9.2 La Administración estudiará todas las ofertas presentadas, incluyendo las de aquellos Proveedores no invitados, los cuales, deberán lograr su inscripción (en el Registro de Proveedores de la Dirección de Bienes del Ministerio de Hacienda) antes de la apertura de ofertas, en caso de que no se encuentren registrados.

9.3 No se aceptará la presentación de ofertas por medios electrónicos de transmisión de datos, como casilleros electrónicos, fax y otros medios. En ningún caso se aceptará la presentación de ofertas por la vía telefónica.

9.4 El oferente deberá indicar la garantía del servicio ofertado.

9.5 La forma de pago será la usual del Tribunal -30 días-. En caso de quien resulte adjudicatario del concurso hubiese pactado como forma de pago alguna de las modalidades internacionales crediticias, se aclara que el trámite de pago se realizará hasta que se hayan recibido los bienes y/o servicios adjudicados a entera satisfacción del órgano fiscalizador, según lo indicado en Circular CCAF-012-2006 del 1° de junio del 2006 de la Comisión Coordinación Administración Financiera. El pago se realizará mediante depósito en cuenta o transferencia bancaria a la cuenta cliente que el proveedor indique.

9.6 De conformidad con el artículo 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se deberá presentar un desglose de la estructura del precio junto con un presupuesto detallado y completo con todos los elementos que lo componen.

9.7 La vigencia de la oferta no podrá ser inferior a los 45 días hábiles.

9.8 El Encargado del Programa 120, actuará como órgano fiscalizador de esta contratación, o quien le sustituya en sus ausencias temporales o permanentes, quien tendrá las facultades que le confieren los artículos 13 de la Ley de Contratación Administrativa y el 8 inciso g) y párrafo final de su Reglamento.

9.9 Se consideran inadmisibles e insubsanables las ofertas que incumplan respecto a la indicación de los siguientes puntos: garantía del bien o servicio ofrecido, plazo de entrega, forma de pago y vigencia de la oferta cuando ésta sea inferior al 80% del plazo solicitado. Asimismo se considerarán inadmisibles las ofertas que no estén debidamente firmadas por el representante legal ó apoderado.

9.10 En la oferta debe indicarse claramente la persona responsable a quien notificar y la dirección correspondiente en el área metropolitana, así como el número de fax para recibir notificaciones, de no indicarse, toda comunicación se entenderá realizada en el transcurso de dos días hábiles a partir de la emisión del acto administrativo.

9.11 Se les recuerda la obligación de cumplir con las disposiciones de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Asimismo, de conformidad con la Directriz N° 34 del Presidente de la Restringida y los Ministros de la Presidencia y de Trabajo, publicada en La Gaceta No. 01-2002 39 del 25 de febrero del 2002, es deber ineludible de los contratantes cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, y en tal virtud es deber aportar la certificación que compruebe que se encuentra al día en el pago de las cuotas obrero patronales, sin perjuicio de la declaración jurada que cada oferente debe rendir sobre el particular.

9.12 Cada oferta deberá estar respaldada por una garantía de participación equivalente al 1% del monto cotizado o del mayor valor propuesto en caso de "alternativas", las que solo surtirían efecto en cuanto se hubiera sometido la oferta y siempre, que esta resultara apta para ser elegida. Dicha garantía será presentada en la Proveeduría del Tribunal Supremo de Elecciones y deberá tener una vigencia mínima de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir del día señalado en este cartel para la apertura de las ofertas.

9.13 Quien resulte adjudicatario está en el deber de asegurar la correcta ejecución del contrato y por tal razón rendirá una garantía de cumplimiento en la citada Proveeduría, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la fecha en que hubiese recibido requerimiento por escrito de la Proveeduría del Tribunal Supremo de Elecciones. Esta garantía equivaldrá al 8% del monto total adjudicado y tendrá un término de validez de treinta (30) días hábiles adicionales al día en que se reciba el servicio a satisfacción.

9.14 Esta compra se encuentra amparada a la Solicitud de Pedido No. **4010920211** del Tribunal Supremo de Elecciones.

10. DEL REAJUSTE DEL PRECIO.

El cálculo de los eventuales reajustes de las ofertas que se presenten en colones se realizará con base en la fórmula paramétrica aprobada para esos efectos por la Contraloría General de la República, y para ello los oferentes deberán indicar expresamente el desglose de los elementos que componen el precio y los índices que los sustentan.

$$P_v = P_c \left[MO \left(\frac{iMO_{tm}}{iMO_{tc}} \right) + I \left(\frac{ilti}{iltc} \right) + GA \left(\frac{iGAtg}{iGAtc} \right) + U \right]$$

donde:

P_v = precio variado

Pc	=	precio de cotización
MO	=	porcentaje de costo de mano de obra del precio de cotización
I	=	porcentaje de insumos del precio de cotización
GA	=	porcentaje de gastos administrativos del precio de cotización
U	=	porcentaje de utilidad del precio de cotización
iMOtm	=	índice del costo de la mano de obra en el momento considerado para la variación
iMOtc	=	índice del costo de la mano de obra en el momento de la cotización
ilti	=	índice del costo de insumos en el momento considerado para la variación
iltc	=	índice del costo de insumos en el momento de la cotización
iGAtg	=	índice del costo de gastos administrativos en el momento considerado para la variación
iGAtc	=	índice del costo de gastos administrativos en el momento de la cotización

11. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN APORTAR CON LA OFERTA:

El oferente deberá declarar bajo juramento lo siguiente:

- Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales (Art. 65.a R.L.C.A).
- Declaración jurada de que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevé el artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa (Art. 65.b R.L.C.A).
- Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense del Seguro Social (Decreto Ejecutivo No. 26088-H-S, Alcance No. 30 de la Gaceta No. 144 del 16 de junio de 1997).
- Declaración jurada de que no se encuentra inhabilitado para contratar con el Sector Público (Art. 19 R.L.C.A)
- Certificación de estar al día en el pago de las obligaciones de la Caja Costarricense del Seguro Social de conformidad con el artículo No. 31 de la Ley de Protección al Trabajador y el artículo No. 74 reformado de la Ley Orgánica de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- El Adjudicatario deberá aportar certificación o copia certificada de personería y propiedad de acciones o declarar bajo juramento que esta documentación no ha sufrido modificaciones desde su presentación en el Registro de Proveedores.

12. INSUBSISTENCIA

La Administración, declarará insubsistente el concurso, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades que procedan por el incumplimiento, en cualquiera de las siguientes circunstancias: cuando el adjudicatario, debidamente prevenido para ello, no otorgue la garantía de cumplimiento a entera satisfacción; no comparezca a la suscripción de la formalización contractual; no retire o no quiera recibir la orden de inicio; o no se le ubique en la dirección o medio señalado para recibir notificaciones; o que en caso de remate no cancele la totalidad del precio dentro del plazo respectivo.

13. EMPATE

En el caso de presentarse un empate entre dos o más ofertas, se adjudicará la oferta que indique el menor plazo de entrega del bien. De persistir el empate, definirá la suerte. En este último supuesto, se convocará a los oferentes a un lugar, hora y fecha determinado para seleccionar la oferta ganadora. El oferente que no se presente quedará automáticamente excluido. De todo ello se levantará un acta que será suscrita por los asistentes al evento, y posteriormente se adoptará el acto de adjudicación

El presente cartel queda condicionado a la efectiva disponibilidad presupuestaria o financiera y al cumplimiento de los requisitos de refrendo o formalización contractual que correspondiere de conformidad con la resolución de la contraloría general de la república del 28 de enero del 2000.

Todo adjudicatario deberá presentar junto a la orden de pedido original y la factura, los timbres fiscales (¢2.50 por cada ¢1.000.00) correspondientes según el monto adjudicado o entero de gobierno que lo respalde, salvo que se hayan cancelado a la hora de firmar el contrato por los bienes o servicios brindados a la Administración según resolución DI-AA-16 emitido por la Contraloría General de la República.

PROVEEDURÍA DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

Lic. Allan Herrera Herrera
Proveedor a.i.

AHH/rbv