



## LICITACION ABREVIADA No. 2010LA-000279-85002

### CAPÍTULO I

#### ALQUILER DE UNA PLATAFORMA DE RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ (IVR)

1.1 INTRODUCCIÓN: La Proveeduría Institucional del Tribunal Supremo de Elecciones, recibirá ofertas en San José, Costado Oeste del Parque Nacional, hasta las 11:00 horas del 12 de julio de 2010, para la licitación en mención.

1.2 ESTRUCTURACIÓN DE LA OFERTA: La oferta debe referirse a cada uno de los puntos señalados en este pliego de condiciones y además será de carácter obligatorio llenar e integrar a la presentación de la oferta, los siguientes formularios:

- Formulario No. 1 de 4: Aspectos de Admisibilidad y Legales
- Formulario No. 2 de 4: Declaraciones Juradas
- Formulario No. 3 de 4: Especificaciones Técnicas Posición No. 1.
- Formulario No. 4 de 4: Oferta Económica.

Estos formularios se encuentran adjuntos al final de este pliego de condiciones.

#### 1.3 DETALLE DE LA POSICIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Posición No.	Cantidad	Unidad	Descripción
1	1	Serv	Alquiler de una plataforma de respuesta interactiva de voz ( IVR) Ver formulario No. 3

### CAPÍTULO II. ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

Los siguientes aspectos se consideran de admisibilidad, por tanto, las ofertas que lo incumplan quedarán inadmisibles:

2.1. La oferta debe venir debidamente firmada por la persona legalmente facultada para ello. Es obligatorio la firma de todos los formularios, de lo contrario la oferta resultará inadmisibile. Solamente se aceptarán ofertas por escrito y en sobre cerrado.

2.2 Para considerarse admisibles las ofertas, se deberá estar al día en las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguros Social (CCSS), por lo que deberá presentar la certificación original. Ver e ingresar la información solicitada en el Formulario No. 1.



## 2.4 VISITA TÉCNICA

Dada la criticidad de este servicio para el país, el TSE requiere que todos los posibles oferentes participen en una única 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 05 de julio de 2010, a las 10:00 horas, en la Dirección Electoral, tercer piso Edificio Elecciones, con el Sr. Esteban Durán Hernández, (tel. 2287-5670). Se ruega puntualidad.

## CAPÍTULO III: CONDICIONES GENERALES

3.1. No se permite la cotización parcial, es decir, deberá ofrecer lo solicitado por el pliego de condiciones, si el oferente ofrece menos de lo solicitado no podrá ser evaluado.

3.2. Se aceptará como máximo una oferta base y una alternativa, siempre y cuando esta alternativa cumpla con lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Los oferentes que ofrezcan una oferta alternativa deberán llenar formularios aparte para la alternativa.

3.3. El oferente deberá indicar en forma clara y precisa la condición en que participa, si a nombre propio, como apoderado de un tercero o a través de representante de casas extranjeras. Por la naturaleza de la contratación no se aceptarán ofertas conjuntas.

3.4. En la oferta debe indicarse claramente la persona responsable a quién notificar, la dirección, teléfono y número de fax. La resolución de adjudicación será notificada a todos los oferentes que participen a través del sistema **COMPRARED.**

3.5. Como órgano fiscalizador se designó al encargado del Programa 120, señor Carlos Murillo Montoya o quien le sustituya en sus ausencias temporales o permanentes.

3.6. El horario de consulta del expediente administrativo será de lunes a viernes de 8:00 a 10:00 y de las 13:00 a las 15:00 horas. Para fotocopiar expedientes será únicamente los días martes y jueves de las 08:00 a las 11:00 horas.

3.7 **TIMBRES:** Se debe presentar con la oferta: El timbre de ¢200.00 (Doscientos colones exactos) del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas (Ley No. 7105) y además debe presentar un timbre de ¢20.00 de la Ciudad de los Niños (Ley 6496).



## **CAPÍTULO IV: CONDICIONES ESPECÍFICAS**

El oferente debe indicar en los formularios la descripción de las especificaciones técnicas y cuando éstas se aparten, se deberá utilizar la casilla agregada al efecto.

## **CAPÍTULO V: LA OFERTA**

La oferta deberá ser presentada bajo los siguientes estándares como mínimo:

5.1. En original y una copia idéntica (incluido los formularios). En caso de discrepancias, prevalecerá el original sobre la copia. En ningún caso se aceptarán ofertas por fax o vía telefónica.

5.2. Redactada en forma clara, sin manchas, tachaduras, borrones ni otros defectos que las puedan hacer de difícil interpretación. Las correcciones deberán hacerse mediante notas que se presentarán junto con el resto de los documentos de la oferta.

5.3. Una vez entregada la oferta, no podrá ser modificada ni retirada, excepto que el oferente haga llegar a la Proveeduría, antes del momento de la apertura, un escrito en sobre cerrado, donde conste su decisión de modificar o retirar su oferta. Dicho escrito deberá satisfacer los mismos requisitos formales establecidos para la presentación de oferta y deberá señalar claramente la enmienda o su retiro.

5.4. Si una oferta presenta dos manifestaciones contradictorias y una de éstas se ajusta al pliego de condiciones, prevalecerá esta última.

## **CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

6.1. La hora que se considerará para efectos de apertura, será la del reloj marcador de la Proveeduría del Tribunal Supremo de Elecciones.

6.2 La oferta debe rotularse en su parte exterior según se indica:

**TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**  
**Proveduría Institucional**  
**Indicar el número y el objeto de esta contratación**  
**Nombre de la empresa oferente, número de cédula jurídica**  
**Indicar si la oferta es en consorcio**

6.3. En caso de que se presente la oferta en sobre abierto, la Administración no se hace responsable, si no que será exclusiva responsabilidad de la empresa oferente lo contenido en dicho sobre.



## CAPÍTULO VII: ASPECTOS LEGALES

7.1 El oferente deberá presentar su oferta mediante Formularios, según se dice en este Cartel, de lo contrario, a la oferta que cumpla con los aspectos legales y de admisibilidad, se le solicitará la subsanación al respecto, con la consecuente descalificación de la plica ante el incumplimiento de este subsane.

7.2 La oferta debe cumplir con aspectos legales indicados en el Formulario No. 1.

7.3 Conjuntamente con la oferta y los formularios, se debe aportar lo siguiente.

a) Si el oferente esta inscrito en el Registro de Proveedores de Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, deberán consignar que la certificación notarial, conteniendo citas de inscripción, personería jurídica y titularidad de las acciones y las copias certificadas de la cédula de identidad del apoderado general de la empresa y de la cédula jurídica de la misma se mantienen invariables y vigentes en dicho Registro.

b) Si no se encuentra inscrito, deberá aportar con la oferta dicha información, mediante copia certificada por notario, así como la certificación bancaria de la cuenta cliente.

c) Para este concurso deberá presentarse una Garantía de Participación equivalente a un 1% del valor total de la misma, con una vigencia mínima de 45 días hábiles a partir de la fecha de apertura y conforme lo siguiente:

- Toda garantía deberá entregarse en la Contaduría (Área de Tesorería), ubicada en el quinto piso del edificio conocido como "Torre" del Tribunal Supremo de Elecciones, para lo cual el oferente tomara las medidas del caso para realizar la gestión con suficiente antelación.
- En caso de rendir garantía en efectivo, debe indicar el número de contratación, la Contaduría emitirá dos comprobantes, un original para el oferente para que posteriormente le permita solicitar la devolución correspondiente, y una copia que debe entregar en la Proveeduría al presentarse la oferta. En el caso que sea en colones, puede hacer el depósito en la cuenta N° 132062-9 del Banco de Costa Rica, para lo cual debe presentar el comprobante del banco en la Contaduría (Área de Tesorería) para la emisión del recibo conforme a lo indicado al inicio de este punto.
- En el caso de aportar la garantía en una modalidad distinta al efectivo, junto con el documento original, deberá presentar una fotocopia, la Contaduría emitirá dos comprobantes, el original para el oferente y la copia de ese recibo con la fotocopia del documento, el oferente deberá entregarlos en la Proveeduría.
- Los oferentes deberán tomar las medidas y previsiones del caso para aportar el



recibo de la Contaduría como copia del documento de garantía al momento de la apertura.

- La devolución de la garantía a los participantes se efectuará dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza del acto de adjudicación previa solicitud, salvo en el caso del adjudicatario, que le será devuelta hasta que rinda la garantía de cumplimiento.
- Con el propósito de asegurar que la solución adquirida por el TSE no corra el riesgo de quedarse sin el correspondiente respaldo técnico durante el período 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 autenticada 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.

## **CAPÍTULO VIII: DEL PRECIO**

8.1. El oferente deberá indicar en forma clara los precios unitarios y totales, en números y letras coincidentes (libre de impuestos), solicitados en el Formulario 4. Los descuentos posteriores a la fecha de apertura de ofertas, no serán tomados en cuenta al momento de comparar los precios, pero sí para efectos de pago.

8.2. Los precios deberán cotizarse solamente con dos decimales.

## **CAPÍTULO IX: METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

Una vez determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales y técnicos y que son admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación del único factor de esta licitación, que será: Precio 100%.

## **CAPÍTULO X: DE LA ADJUDICACIÓN**

10.1. Será adjudicataria, la oferta que presente el menor precio. Por la naturaleza del objeto de la presente contratación y atendiendo razones presupuestarias y de interés público o de conveniencia del Tribunal Supremo de Elecciones, se reserva la posibilidad de adjudicación parcial o bien aumentar las cantidades, de conformidad con los artículos 27 y 86 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.



10.2. CRITERIOS DE DESEMPATE PARA EFECTOS DE ADJUDICACIÓN: En caso de que los oferentes posean condiciones iguales o equiparables, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 8262, se establece como mecanismo de desempate para la adjudicación de la oferta el siguiente:

- Se preferirán a la PYME de Producción Nacional.
- Cuando existan dos o más PYME nacionales participando en un mismo procedimiento de contratación administrativa, la Administración preferirá a aquella que tenga mayor valor agregado nacional calculado con la fórmula establecida en el Decreto Ejecutivo número 33305-MEIC-H, denominado Reglamento Especial para la Promoción de las PYMES en la Compras de Bienes y Servicios de la Administración.”

De persistir el empate, la Proveduría establecerá un sistema de rifa entre las ofertas que se encuentren en esa condición en presencia de un asesor legal, el analista encargado y los representantes legales de cada una de las empresas, previa convocatoria. Ante la inasistencia de alguno de los representantes, un funcionario de la Proveduría Institucional tomará su lugar en el sorteo, en el cual se utilizarán papelitos de igual tamaño, color y uno de ellos tendrá la palabra ganador.

## **CAPÍTULO XI: DE LA EJECUCIÓN**

### **11.1. OBLIGACIONES DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**

- a) Cubrir el precio de la presente contratación a favor del adjudicatario, en forma completa y oportuna.
- b) Dar trámite a todas aquellas gestiones pertinentes que formule el adjudicatario para la adecuada prestación de sus servicios.
- c) Gestionar los enlaces E1 ante el Instituto Costarricense de Electricidad la cantidad de cuatro E1s. Estos enlaces tipo Euro IDSN PRI permitirán la redirección del número 120 al sistema IVR localizado dentro del Tribunal. Cada enlace será coaxial.
- d) Proveer de al menos 1 salida eléctrica de 120 Voltios y 30 Amperios con respaldo de energía vía UPS y generador eléctrico.
- e) Facilitar 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.
- f) Proporcionar el área física en donde se ubiquen los equipos con 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.

g) 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.

## **11.2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

a) El adjudicatario será responsable por cumplir con lo indicado en el pliego de condiciones, la oferta, los formularios, la adjudicación y toda la demás normativa.

b) Realizar el servicio requerido en el plazo indicado por la Administración (Ver Formulario # 1).

c) Para las actividades a subcontratar, se debe indicar el nombre del o los subcontratistas. Junto con la propuesta se aportará el porcentaje de participación en el costo total de la oferta y la certificación de los titulares del capital social y de los representantes legales de aquellas. El adjudicatario puede subcontratar a su propio riesgo y responsabilidad, porciones del trabajo, reconociéndose plenamente responsable ante el TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES por los actos y omisiones de sus subcontratistas y de las personas empleadas por éstos directa o indirectamente, así como los de sus propios empleados. En ningún caso se podrá interpretar de los documentos del contrato la existencia de ninguna relación contractual entre los subcontratistas y el TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES.

d) El adjudicatario está obligado a retirar el Pedido una vez que sea notificada la disposición de éste mediante fax o cualquier otro medio expedito que dicho documento se encuentra a su disposición, así como aportar las especies fiscales.

e) Quien resulte adjudicatario está en el deber de asegurar la correcta ejecución del contrato y por tal razón rendirá una garantía de cumplimiento ante la Contaduría del Tribunal Supremo de Elecciones, equivalente a un 5% del monto total adjudicado, dentro de los cinco días hábiles siguientes en que hubiese recibido el requerimiento por escrito de la Proveduría. Esta garantía debe tener una vigencia mínima de 60 días hábiles adicionales a la fecha de recepción final del objeto contractual, incluida la posible prórroga.

- En caso rendir garantía de cumplimiento en efectivo, deberá aportar el número de licitación para que la Contaduría emita dos comprobantes, un original para el adjudicatario para que posteriormente solicite la devolución correspondiente, y una



copia que adjudicatario debe entregar en la Proveeduría. En el caso que sea en colones, puede hacer el depósito en la cuenta N° 132062-9 del Banco de Costa Rica, para lo cual debe presentar el recibo emitido por el banco en la Contaduría (Área de Tesorería) para que esta a su vez emita los comprobantes indicados en este punto.

- En el caso de aportar la garantía en una modalidad distinta al efectivo, deberá presentar el documento original y una fotocopia, la Contaduría emitirá dos comprobantes, el original para el oferente y una copia, la copia junto con la fotocopia del documento el adjudicatario los entregará en la Proveeduría.
- La devolución de la garantía al contratista se realizará dentro de los 10 días hábiles posteriores al vencimiento de la vigencia requerida en el cartel (período de tres meses y posible prórroga) y previo recibo a satisfacción el objeto de la contratación por parte del Órgano Fiscalizador.
- El Tribunal Supremo de Elecciones no se hace responsable en caso de que por causa del mismo oferente, presente de forma extemporánea o fuera de tiempo la garantía.

#### f) MECANISMOS DE SEGURIDAD Y RESPALDO

- Seguridad física.

El adjudicatario, para ingresar a la Central Telefónica, lo hará acompañado por un funcionario del TSE designado por el encargado del Programa de Sistema de Información 120, 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 adjudicataria 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.



- Seguridad lógica.

Mediante la 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

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.

- Seguridad en acceso remoto.

Coordinar con el Tribunal Supremo de Elecciones 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.

- Respaldo y actualizaciones de datos.

Realizar todos los días 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.

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 acceda.



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.

- Entrega de informes

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.

11.3. FORMA Y LUGAR DE ENTREGA DEL PRODUCTO FINAL: El servicio deberá estar disponible las 24 horas del día, a partir del 05 de noviembre de 2010 y hasta el 05 de diciembre de 2010.

11.4. CLÁUSULA PENAL: Al adjudicatario que incumpla el plazo de entrega, se le penalizará con un 1%, de monto de lo adjudicado por cada día hábil de atraso hasta un máximo del 25% del monto total de lo adjudicado, pendiente de ser entregado. Este monto será aplicado según lo dispuesto en los artículos 47 y siguientes y concordantes del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

11.5. RECIBIDO CONFORME DEFINITIVO: Le corresponderá al Órgano Fiscalizador otorgar el recibo conforme del servicio y deberá consignar en la respectiva factura comercial, su nombre completo, firma, sello y fecha.

11.6. ESTIMACIÓN Y ESPECIES FISCALES: Para efectos fiscales, el adjudicatario deberá pagar las especies fiscales (según oficio No. 00029 del 02 de enero del 2002 de la Contraloría General de la República), por un monto igual al 0.25 % del monto total adjudicado.

11.7. FORMA DE PAGO: Se realizará en la forma usual del Tribunal Supremo de Elecciones, sea 30 días a partir del recibido conforme por parte del Órgano Fiscalizador y la correcta presentación de la factura. Se realizará un único pago al término de la contratación.

11.8 FORMALIZACION DEL CONTRATO: Cuando corresponda y determinada la necesidad de su suscripción en razón de verificar el correcto entendimiento de los alcances de los derechos y las obligaciones contraídas por las partes, el adjudicatario podrá suscribir un contrato con la Administración cuando ésta lo decida oportunamente la formalización en simple documento.



### 11.10 REVISIÓN DE PRECIOS.

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.

Para los precios cotizados en moneda nacional, el cálculo de los eventuales reajustes se realizará con base en la fórmula matemática recomendada por la Contraloría General de la República y conforme al artículo 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, para lo cual se deberá indicar en la oferta el desglose porcentual del factor precio en mano de obra, insumos, gastos administrativos y utilidad (  $P = MO + I + GA + U$  ) que componen el precio cotizado, de manera que permita revisar y resolver en forma rápida y correcta las solicitudes de reajuste que eventualmente formule el adjudicatario. El derecho a reajuste o revisión de los precios rige desde la presentación de la oferta y podrá ser solicitado una vez que dé inicio la ejecución contractual, una vez aportada la documentación probatoria a satisfacción del Tribunal Supremo de Elecciones, de conformidad con el artículo 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. El oferente deberá indicar en su oferta los renglones con que trabajará para los Índices aplicables para las fórmulas de servicios para la mano de obra y los insumos, tal y como se indica en la siguiente fórmula:

$$PV = Pc \left[ MO \left( \frac{iMOtm}{iMOtc} \right) + I \left( \frac{iIti}{iItc} \right) + GA \left( \frac{iGAtg}{iGAtc} \right) + U \right]$$

**Donde:**

PV =	Precio variado.
Pc =	Precio de cotización
MO =	Porcentaje costo de mano de obra sobre cotización total
I =	Porcentaje costo de insumo sobre cotización total
GA =	Porcentaje costo administrativo sobre cotización total
U =	Porcentaje utilidad en precio de cotización
iMOtm =	Índice costo de mano de obra en fecha de variación
iMOtc =	Índice costo de mano de obra en fecha de cotización
iIti =	Índice costo de insumos en fecha de variación
iItc =	Índice costo de insumo en fecha de cotización
iGAtg =	Índice de gastos administrativos en fecha de variación
iGAtc =	Índice de gastos administrativos en fecha de cotización

La información sobre cada uno de los Índices aplicables a la fórmula antes sugerida, deberá ser suministrada por los oferentes según renglón, nivel o capítulo, forma en que se



combinaron renglones, si así corresponde (promedio simple o ponderado, etc) y la fuente para cada componente serán:

- 1-Decreto de Salarios Mínimos decretados por el Consejo Nacional de Salarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- 2-Banco Central de Costa Rica.
- 3-Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

En casos de que los índices sean propios de la empresa, éstos deberán ser certificados por un contador público autorizado.

30 de junio de 2010.

---

Lic. Allan Herrera Herrera  
Proveedor Institucional



## ANEXO No. 1: FORMULARIOS

### Formulario No. 1 de 4: Aspectos de Admisibilidad y Legales

Aspectos de Admisibilidad	Indicar Cumplimiento (Sí/No)
1. La sola presentación de la oferta, se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento al cartel, disposiciones legales y reglamentarias vigentes de conformidad con el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.	
2. Se adjunta la Certificación de la C.C.S.S de estar al día en las obligaciones obrero patronales.	
3. La oferta y los formularios deben venir firmados por la persona facultada para ello.	
4. El oferente debe contar con al menos 5 años de experiencia en la implementación de sistema de IVR.	
5. 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. Deberá indicar el nombre y teléfono de los clientes. En al menos 2 de ellos deben ser sistemas de 4 E1s como mínimo.	
Las instalaciones deben haber sido realizadas en Costa Rica para poder verificar la información.	
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.	
6. El oferente deberá contar con al menos cuatro técnicos en el manejo de IVR (aportar currículum) para que en caso de resultar adjudicatario, estén a total disposición del proyecto.	
7. Comprobante de presentación a la visita técnica.	
8. Presenta garantía de participación.	



Aspectos Legales	Indicar Cumplimiento (Sí/No)
Acepta el plazo de vigencia mínima de la oferta de cuarenta y cinco días hábiles.	
Plazo de entrega: la instalación de los equipos será en un tiempo no menor a tres semanas antes de la fecha de inicio de operación del servicio de información que será del 05 de noviembre al 05 de diciembre de 2010 ( coordinar con el Órgano Fiscalizador).	
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.	
Forma de pago usual de gobierno por transferencia electrónica. Se realizará un único pago al término de la contratación.	
<b>Firma y sello del representante legal:</b> _____	



### FORMULARIO No. 2 DE 4: DECLARACIONES JURADAS

Yo \_\_\_\_\_, declaro bajo fe de juramento que:

Puntos a declarar bajo juramento	Observaciones
Mi representada se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales. (Art. 65 R.L.C.A.) y declaro que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevé el artículo <u>22 y 22 bis</u> de Ley de Contratación Administrativa No. 7494, sus Reformas (Ley No. 8511, Art. 65 R.L.C.A. inciso b).	
En caso de estar inscrito en el Registro de Proveedores de Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, la información suministrada en dicho Registro se mantiene invariable y vigente.	Indicar si aplica o no
Que mi representada garantiza la calidad, puntualidad y responsabilidad del servicio ofrecido.	
Mi representada se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social ( Decreto Ejecutivo No. 26088-H-S, Alcance No. 30 de La Gaceta No. 144 del 16 de junio de 1997).	
Se adjunta declaración jurada que no se encuentra inhabilitada para contratar con el Sector Público (Art. 19 del R.L.C.A.)	
Mi representada cuenta con al menos cinco años de experiencia en la implementación del sistema IVR.	
<p><b>Además declaro bajo juramento que entiendo, cumpliré y me someto por completo al pliego de condiciones y a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes de conformidad con el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa</b></p>	

Firma y sello del representante legal: \_\_\_\_\_



### FORMULARIO No. 3 DE 4: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Especificaciones Técnicas Mínimas Requeridas	Indicar Cumplimiento (Sí/No)	Especificaciones Técnicas Adicionales (opcional)
<p><b>Item No. 1:</b> Alquiler de una plataforma de respuesta interactiva de voz (IVR) con capacidad para manejar 4 enlaces E1 (120 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) y número de elector de los aproximadamente 3.000.000 de electores. También deberá 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 05 de noviembre al 05 de diciembre de 2010.</p>		
<p>La plataforma IVR 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, o sea a partir del 05 de noviembre de 2010.</p>		
<p>Se debe incluir dentro de la oferta 4 horas de servicios profesionales para realizar 2 sesiones técnicas de 2 horas cada uno. La primera sesión será antes del tiempo en que rige el alquiler del equipo y corresponde a la capacitación de un máximo</p>		



<p>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 2 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.</p>		
<p>La oferta debe incluir soporte 24 x 7 durante el tiempo en que el equipo se encuentre en producción, con las siguientes características:</p> <p>Primer nivel: Soporte remoto y telefónico con tiempo de respuesta máximo de 30 minutos.</p> <p>Segundo nivel: Soporte en sitio con tiempo de respuesta máximo de 90 minutos. Sin embargo, los días 4 y 5 de diciembre de 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.</p> <p>Tercer nivel: Reemplazo de equipo con tiempo de respuesta máximo de 180 minutos. Sin embargo, los días 4 y 5 de diciembre de 2010 se debe contar con al menos un técnico especializado en sitio de las 06 horas a las 18:00 horas y con un tiempo de respuesta máximo de 30 minutos en caso de alguna avería.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ El equipo suministrado para el servicio deberá de poseer al menos una fuente de poder redundante e intercambiable en caliente.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ El equipo suministrado para el servicio deberá de poseer dispositivos (discos duros) de almacenamiento redundante y reemplazable en caliente en configuración RAID.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se debe incluir un segundo equipo con capacidad para resistir el 100% de la carga o compartir la carga de ingreso con el principal.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 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.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ El hardware que realizará el trabajo podrá ser de</li> </ul>		



<p>cualquier marca, pero como mínimo deberán de ofrecer tarjetas E1/PRI, 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.</p>		
<p>La herramienta de desarrollo del IVR debe cumplir con los siguientes estándares:</p> <p>a) 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.</p>		
<p>b) 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.</p>		
<p>c) 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.</p>		
<p>d) El hardware de voz que brindará el servicio deberá de cumplir al menos las siguientes normas mínimas internacionales de seguridad y confiabilidad, que le ofrezcan al TSE la seguridad de que el servicio será brindado por un equipo adecuado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· FCC Part 15 Class A</li> <li>· U.L.</li> </ul>		
<p><b>Firma y sello del representante legal:</b> _____</p>		



### FORMULARIO No. 4 DE 4: OFERTA ECONÓMICA

Item	Cantidad	Unidad	Descripción	Precio Unitario	Precio Total Ofrecido
1	1	serv.	Alquiler de una plataforma de respuesta interactiva de voz (IVR) del 5 de noviembre de 2010 al 05 de diciembre de 2010.		
			Precio total		
			Descuento:		
			Precio menos descuento:		
			Impuesto ventas:	No aplica	No aplica
			Otros impuestos:	No aplica	No aplica
			Precio Total Oferta:		
			Desglose porcentual del factor precio en mano de obra, insumos, gastos administrativos y utilidad ( $P = MO + I + GA + U$ ): (indicar si aplicará) (*)	Porcentaje	

(\*) Indicar en caso de que aplique a la oferta

**Firma y sello del representante legal :**