



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero
Proceso de Proveeduría



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Licitación Abreviada N°2017LA-000019-01

“SUMINISTRO, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE MESA DE AYUDA”

En la oficina del Proceso de Proveeduría de la Municipalidad, ubicada en el Edificio Anexo al Palacio Municipal (Antiguo Centro de Salud), se recibirán ofertas hasta las **09:00 horas del día 26 de octubre de 2017.**

CAPÍTULO PRIMERO

Condiciones específicas de la contratación administrativa

1. GENERALIDADES

La Proveeduría de la Municipalidad de Escazú, invita a participar en la presente contratación. La oficina encargada del procedimiento y que proporcionará la información adicional necesaria respecto a las especificaciones y documentación relacionada con el presente concurso será el Proceso de Proveeduría Municipal. Cualquier aclaración o duda sobre las condiciones del cartel deben presentarse por escrito ante este Proceso en forma personal o vía fax al número 2288-1365.

El pliego de condiciones podrá obtenerse en forma digital a través de la página web: www.escazu.go.cr o en la Oficina de Proveeduría, para lo cual las personas interesadas deberán traer un dispositivo de almacenamiento USB libre de virus. Se advierte que si el dispositivo USB se encuentra infectado no se transferirá al archivo solicitado. El horario para gestionar la solicitud de información es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

La presente invitación se rige de conformidad a los parámetros establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Este proyecto se incluye en el Plan de Desarrollo Cantonal, en el Plan Anual Operativo del año 2017.

2. PARTICULARIDADES DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

2.1. Aclaraciones y modificaciones a este cartel

Toda solicitud de aclaración a las disposiciones del presente cartel, deberá efectuarse por escrito ante la Proveeduría de esta Municipalidad, dentro del primer tercio del plazo fijado para la apertura de ofertas. No se aceptarán vía correo electrónico.

La Administración se reserva el derecho de efectuar las modificaciones y/o aclaraciones a las condiciones o especificaciones del cartel, cuando se consideren necesarias, y se comunicaran a los potenciales oferentes oportunamente.

En caso de enviar la solicitud de aclaración o modificación por fax al número 2288-1365, debe remitirse el



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



original en un máximo de 3 días hábiles.

El Subproceso de Tecnologías de Información supervisará la correcta entrega del servicio para lo cual efectuará los controles de calidad respectivos. Asimismo, esa dependencia será la encargada de recibir el servicio.

2.2. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

- 2.2.1. Presentar facturación timbrada acorde al bien o servicio que presta.
- 2.2.2. La Administración no aceptará la presentación de ofertas en conjunto para contratar este servicio.
- 2.2.3. La Administración, según lo indicado en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, aceptará Ofertas en Consorcio cumpliendo con las siguientes condiciones:
 - 2.2.3.1. Se aceptarán la participación de hasta dos (2) o más participantes en consorcio, siempre y cuando una sola de las personas responda por ambas.
 - 2.2.3.2. Presentar copia certificada del acuerdo del consorcio en el que consten los términos que regularán las relaciones de las partes y de éstas con la Administración. El acuerdo consorcial cubrirá al menos los siguientes aspectos:
 - 2.2.3.2.1. Calidades, incluido domicilio y medio para recibir notificaciones y capacidad de las partes.
 - 2.2.3.2.2. Designación de los representantes, con poder suficiente para actuar durante la fase de estudio de ofertas, de formalización, de ejecución contractual y para trámites de pago.
 - 2.2.3.2.3. Detalle de los aportes de cada uno de los miembros, sea en recursos económicos o bienes intangibles, como experiencia y de los compromisos y obligaciones que asumiría en fase de ejecución contractual.
 - 2.2.3.2.4. El porcentaje de la participación de cada uno de ellos.
 - 2.2.3.2.5. Plazo del acuerdo que deberá cubrir la totalidad del plazo contractual.
 - 2.2.3.2.6. En dicho acuerdo debe dejarse constancia de que la responsabilidad de que cada uno de los integrantes respecto de los trámites de consorcio y la ejecución del proyecto, es solidaria, así como en relación con las garantías que se ofrezcan en respaldo de tal ejecución.
 - 2.2.3.2.7. Tal documento deberá ser otorgado por los representantes legales de cada una de los integrantes que presentan la oferta en consorcio y firmado por cada uno de ellos.
 - 2.2.3.3. Igualmente, la Oferta, deberá estar firmada por cada uno de los representantes legales de los integrantes que la presentan de manera tal que sean legalmente obligatorios para todos los asociados.
 - 2.2.3.4. Cada uno de los oferentes debe aportar las declaraciones y certificaciones solicitadas en



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



el punto nº9 del pliego de condiciones en el primer capítulo.

2.2.3.5. En caso de que esta oferta en consorcio resulte adjudicada se rendirá una garantía de que respalde el cumplimiento de manera solidaria. Esta garantía de cumplimiento deberá cumplir con lo indicado en el punto N°11 del pliego de condiciones en el primer capítulo.

2.2.3.6. En caso de que esta oferta en consorcio resulte adjudicada, los involucrados deberán nombrar un único representante con facultades suficientes para asumir responsabilidades y recibir órdenes para y en nombre de todos los asociados de la oferta adjunta. Tal representante deberá ser representante legal de alguna de los integrantes que participan en la sociedad.

2.2.4. En caso de subcontratar, debe aportar lo dispuesto en el Artículo N° 69 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa con su respectivo compromiso, para lo cual aportará un listado de las personas jurídicas subcontratadas. En ese detalle, se indicarán los nombres de todas las personas jurídicas con las cuales se va a subcontratar, incluyendo su porcentaje de participación en el costo total de la oferta y se aportará una certificación de los titulares del capital social y de los representantes legales de aquellas.

Además, la persona jurídica subcontratada debe aportar las declaraciones y certificaciones solicitadas en el Capítulo Primero, punto N° 8 del pliego de condiciones.

2.3. ENTREGA DE LA OFERTA

La oferta se presentará escrita a máquina o procesador de texto, sin borrones ni tachaduras que la hagan de difícil lectura o interpretación; en caso de error, la corrección deberá efectuarse por medio de fe de erratas, incluida dentro del mismo sobre de la oferta o sobre adicional, siempre y cuando éste último se presente antes de la fecha y hora de apertura. La oferta se presentará en sobre cerrado en el Subproceso de Proveeduría, antes de la fecha y hora de recepción de ofertas. El sobre indicará en su parte exterior la siguiente información:

<p>MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ SUBPROCESO DE PROVEEDURÍA LICITACIÓN ABREVIADA N°2017LA-000019-01 “SUMINISTRO, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE MESA DE AYUDA”</p> <p>APERTURA A LAS ____ HORAS DEL DÍA ____ DEL MES ____ DEL 2017 NOMBRE DEL OFERENTE: _____ TEL. _____.</p>

No se autoriza la presentación de ofertas por medios electrónicos de transmisión de datos como casilleros electrónicos, correos electrónicos u otros medios. En ningún caso se aceptará la presentación



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



de ofertas por la vía telefónica.

Por el solo hecho de presentar oferta, se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento a las condiciones y especificaciones de este cartel, así como a las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

Forman parte de la oferta, el original y los documentos que la acompañen. Una vez depositada la oferta en la Recepción del Subproceso Proveeduría de la Municipalidad de Escazú, no podrá ser retirada, entendiéndose que la misma pertenece a la Municipalidad de Escazú. Aquellas ofertas que se presenten tardíamente, entendiéndose, posterior la fecha y hora de apertura de ofertas, se recibirán, pero no serán analizadas ni tomadas en consideración en este procedimiento.

Las ofertas que se presenten posterior a la hora de apertura de ofertas se reciben, pero no se analizarán.

Se permitirá la presentación de ofertas alternativas según artículo 70 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Por lo tanto, el oferente deberá identificar claramente cuál de oferta deberá tomarse como la oferta base y cuál como oferta alternativa.

2.4. OFERTAS DE ORIGEN EXTRANJERO

El oferente podrá concurrir bajo cualquiera de las formas establecidas en el artículo 54 del Reglamento General de Contratación Administrativa.

2.5. ORIGINAL Y COPIAS

Cada oferta se compone de un **original y una copia debidamente firmadas en papel común** (sin empastes), las cuales deben contener todos los documentos del original, en caso de discrepancias entre el original y la copia prevalece el original. No se aceptarán las ofertas con firmas escaneadas.

Además, la oferta debe ser firmada por la persona facultada legalmente, ya que de acuerdo con el artículo N°81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, la falta de la firma en la oferta es un aspecto insubsanable. La oferta de empresas extranjeras, la personería del firmante debe ser debidamente acreditada.

2.6. ESPECIES FISCALES

Con la oferta deberán aportar los siguientes timbres:

- 2.6.1. Ciudad de las Niñas por un monto de ₡ 20.00.
- 2.6.2. Del Colegio de Ciencias Económicas por un monto de ₡ 200.00.
- 2.6.3. Especies Fiscales La persona jurídica adjudicada deberá aportar un 0.0025 del monto de la Orden de Compra confeccionada en especies fiscales o su equivalente en entero de gobierno,



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



el cual debe entregarse para retirar el pago respectivo en el Subproceso Tesorería.

2.7. INDICAR EN LA OFERTA

- 2.7.1. Nombre de la Persona jurídica proveedora.
- 2.7.2. Dirección exacta.
- 2.7.3. Teléfono.
- 2.7.4. Fax u otro medio alternativo.

2.8. PLAZO PARA ADJUDICAR

El tiempo para adjudicar es de veinte (20) días hábiles, con posibilidad de prórroga por igual plazo.

2.9. VIGENCIA DE LA OFERTA

La vigencia de la oferta es de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de apertura de esta licitación.

2.10. PRECIO

El oferente deberá cotizar **precios unitarios y totales**, firmes y definitivos, en moneda nacional o extranjera, sin sujeción a condición alguna no autorizada por este cartel. El monto deberá indicarse en números y letras coincidentes (en caso de divergencia entre esas dos formas de expresión, prevalecerá la consignada en letras), **libre de todo tipo de impuestos**, ya que de acuerdo con el artículo 8 del Código Municipal, las municipalidades están exentas del pago de todo tipo de impuestos. Además, el precio unitario deberá incluir todos los gastos o costos necesarios para la prestación del servicio, tales como mano de obra, materiales, herramientas, equipo, costos indirectos, utilidad, imprevistos entre otros.

Nota: Se deberá presentar el desglose de la estructura del precio junto con un presupuesto detallado y completo con todos los elementos que lo componen (entiéndase costos directos, indirectos, impuestos y utilidades), no se aceptarán aquellas ofertas con una utilidad de cero o negativa.

2.11. IDIOMA

Las ofertas deberán ser presentadas en idioma español, no obstante, la literatura que la complementa podrá presentarse en otro idioma con la correspondiente traducción, donde se muestren las características y calidades del bien ofrecido. El oferente deberá realizar la traducción total al idioma español de toda la literatura que se aporte junto con la oferta.

3. NOTIFICACIONES

El oferente deberá indicar en la oferta un **número de fax como medio para recibir notificaciones**, para realizar los comunicados referentes al procedimiento de contratación en cualquiera de sus etapas, por tanto, las comunicaciones no serán efectuadas por correo electrónico. Con excepción de los



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



procedimientos que por Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento deban ser publicados en el Diario Oficial La Gaceta.

Se excluyen los procedimientos que por Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento deban ser publicados en el diario oficial La Gaceta.

4. APERTURA DE LAS OFERTAS

4.1. El Subproceso de Proveeduría, a la hora y fecha del plazo para la recepción de ofertas, procederá a la apertura de las mismas, con la presencia de las personas interesadas que tengan a bien participar en este acto.

4.2. Una vez finalizado el plazo para la recepción de ofertas, se procederá a abrir las ofertas en presencia de los asistentes y levantará un acta haciendo constar sus datos generales, así como cualquier incidencia relevante del acto.

4.3. Durante el acto de apertura de las ofertas los oferentes o sus representantes tendrán derecho a examinar las demás ofertas y a hacer constar sus observaciones en el acta, sin que sea procedente resolver en el mismo acto las preguntas y reclamos que dirijan, aunque sí deben considerarse dentro del estudio de ofertas.

En el acto de apertura de las ofertas se darán a conocer los nombres de los oferentes, los precios de las ofertas, el monto total de cada una de ellas y el monto de las ofertas alternativas (en caso de solicitarse o permitirse su presentación), así como los descuentos ofrecidos.

4.4. Finalizado el acto de apertura de ofertas, el acta deberá ser firmada por el o la funcionario del Subproceso Proveeduría y por los asistentes al acto.

4.5. Con respecto a los descuentos y a las mejoras de precio se aplicará lo dispuesto en el Artículo N° 28 y el Artículo N° 28 bis del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

5. REVISIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se hará de conformidad con el sistema de calificación establecido en este cartel, para determinar la oferta más conveniente a la Administración Municipal y recomendar la respectiva adjudicación.

En virtud de los principios de eficiencia, eficacia e interés público, la Municipalidad de Escazú **se reserva el derecho de adjudicar en forma total o parcial cada renglón a un solo proveedor el cual debe participar en todos los renglones**, de acuerdo con el contenido presupuestario existente. Para lo cual, se podrá solicitar a los oferentes abrir algunas líneas de su oferta (Desglose de actividad general, en actividades que la componen).

Igualmente, la Administración podrá aceptar o rechazar todas las ofertas y, por tanto, declarar desierta la contratación, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna hacia los oferentes afectados por este motivo, según artículo N°86 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



La Municipalidad de Escazú está facultada para solicitar a cualquier oferente aclaraciones de sus ofertas y de la composición de los precios unitarios inclusive, con el propósito de facilitar el análisis y evaluación de las mismas. El o los oferentes deberán responder por escrito de acuerdo con los artículos N°79, 80, 81 y 82 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

6. FORMALIZACIÓN Y CONTRATO

La ejecución contractual derivada de esta contratación estará sujeta a la emisión previa de una Orden de Compra, que constituye el documento formal que emite la Municipalidad de Escazú posterior a la aprobación interna del contrato.

Con base en el Reglamento de Refrendo de Contratos de la Contraloría General de la República, se debe suscribir un contrato entre las partes el cual será refrendado por el Órgano Contralor si fuere necesario, caso contrario el contrato deberá ser refrendado por el Departamento Legal de la Administración que promueve el concurso.

El adjudicado deberá aportar el 0.0025 por concepto de especies fiscales del total del monto adjudicado.

El pago de los timbres podrá realizarlo mediante entero a favor del Gobierno de Costa Rica, presentando el original y una copia en el Subproceso de Proveeduría según el proceso descrito.

El proceso establecido para la formalización contractual es el siguiente:

Primero: Adjudicación en firme.

Segundo: Presentación de la garantía de cumplimiento, especies fiscales, personería jurídica y certificación de la Caja Costarricense del Seguro Social de que se encuentra al día con el pago de las cuotas obrero patronales.

Tercero: Redacción de contrato por parte de la Municipalidad.

Cuarto: Revisión y no objeción al contrato por parte del adjudicado.

Quinto: Firma de contrato entre las partes.

Sexto: Refrendo contralor del contrato o aprobación interna.

Sétimo: Entrega de Orden de Compra y copia del contrato.

El adjudicado dispondrá de los siguientes plazos:

La revisión, la no objeción y la firma del contrato deberán realizarla en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a partir de la notificación respectiva.

El adjudicado como patrono deberá presentar durante la formalización del contrato, una constancia emitida por el Departamento de Riesgos del Trabajo o dependencia del Instituto Nacional de Seguros, de las condiciones y estado de la póliza de riesgos del trabajo, en la que se indique la vigencia, el estado, tarifa, monto asegurado, prima y que se valide que la actividad económica para lo cual fue suscrita,



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



corresponde a la actividad económica para la cual está siendo contratada.

El expediente administrativo estará integrado por:

- la solicitud de contratación y las especificaciones técnicas
- el cartel
- la oferta
- las condiciones legales y complementarias que lo afectan y regulen.
- el acuerdo de adjudicación por parte del Concejo Municipal.
- el contrato
- el refrendo contralor o aprobación interna.
- la Orden de compra.

Todos los documentos de esta contratación se complementan entre sí y lo que uno se exija será tan obligante como si se exigiera en todos. Las condiciones especiales prevalecerán sobre las generales.

El adjudicado no podrá ceder los derechos y obligaciones de la presente contratación, salvo autorización previa y expresa de la Municipalidad.

La Municipalidad se reserva el derecho de reclamar indemnización por daños sufridos por incumplimiento del adjudicado, así como de resolver administrativamente la relación contractual de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Contratación Administrativa.

El adjudicado será responsable ante esta Municipalidad por el correcto y oportuno cumplimiento del contrato suscrito, el cual no podrá ser cedido, traspasado o enajenado sin consentimiento previo y por escrito del órgano adjudicador.

Si existieren modificaciones respecto al representante legal, deberá ser presentada mediante certificación de un notario público dicha modificación donde se señale la nueva persona que ostenta la representación legal de la empresa, o que tiene pleno poder para ello. Para efectos de la firma se exigirá la cédula de identidad vigente o documento de identificación vigente (cédula de residencia, pasaporte, otro).

7. CESIÓN DEL CONTRATO

Según lo estipulado en el Artículo N° 217 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, la cesión de contrato se debe ajustar a los siguientes términos:

7.1. Los derechos y obligaciones derivados de un contrato en ejecución o listo para iniciarse, podrán ser cedidos a un tercero, siempre que no se trate de una obligación personalísima.

7.2. En todo caso la cesión debe ser autorizada por la Administración mediante acto debidamente razonado, en el que al menos analizará:



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



7.3. Causa de la cesión:

- 7.3.1. El cumplimiento por parte del cesionario de las principales condiciones legales, técnicas y financieras solicitadas en el cartel.
- 7.3.2. Que el cesionario no esté afectado por alguna causal de prohibición.
- 7.3.3. Ventajas de la cesión de frente a resolver el contrato.
- 7.3.4. Eventuales incumplimientos del cedente hasta el momento y medidas administrativas adoptadas.

7.4. Si la cesión excede el cincuenta (50) por ciento del objeto contractual, independientemente del avance en su ejecución, deberá ser autorizada por la Contraloría General de la República de la República, quien resolverá dentro del décimo día hábil una vez presentada la solicitud. La petición de la Administración deberá contener como mínimo la solicitud formulada por el cedente; aceptación del cesionario y cualquier documentación que resulte pertinente en relación con sus condiciones, cartel y resolución motivada de la Administración.

7.5. El cesionario queda subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente y este quedará libre de todas las obligaciones con la Administración. En el supuesto de que la cesión genere modificaciones contractuales éstas seguirán los procedimientos comunes establecidos al efecto.

8. CERTIFICACIONES Y DECLARACIONES JURADAS

El oferente deberá presentar en su propuesta.

8.1. LEGITIMACIÓN DEL OFERENTE

La persona jurídica oferente, deberá aportar una Certificación de Personería original, expedida por notario público que consigne: citas de inscripción y personería, denominación o razón social, plazo social, domicilio, nombre y calidades de los representantes y las facultades de su representación, naturaleza y propiedad de las acciones o cuotas. La propiedad de las acciones o cuotas debe hacerse con vista en el Libro de Registro de Accionistas que al efecto lleva la sociedad debidamente legalizado; la restante información debe darse con vista de la inscripción existente en el Registro Público. Tal certificación no podrá exceder de un mes de expedida con respecto a la fecha de apertura de las ofertas y cumplir con lo establecido en los artículos 77 y 110 del Código Notarial.

8.2. CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS

El oferente, deberá presentar:

- 8.2.1. Certificación de que se encuentra inscrito y al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social, o bien, que tiene un arreglo de pago aprobado por ésta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. En caso de no aportarse, la administración realizará impresión de la consulta en la página Web de SICERE el día de apertura.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



En caso de que el oferente presente certificación de que no se encuentra inscrito como patrono ante la Caja Costarricense del Seguro Social, y del objeto licitado se derive tal obligación, la Administración le solicitará explicación, la que, en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social, provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes.

Así mismo, la Ley de Protección al Trabajador, en la modificación de la Ley Orgánica de la Caja Costarricense del Seguro Social, en el Artículo N° 74 establece “..... *los patronos y las personas que realicen total o parcialmente actividades independientes no asalariados deberán estar al día en el pago de las obligaciones con la Caja Costarricense del Seguro Social, conforme a la ley. Para realizar los siguientes trámites administrativos, será requisito estar al día en el pago de las obligaciones de conformidad con el Artículo N° 3 de esta Ley (...) Participar en cualquier proceso de contratación pública regulado por la Ley de Contratación Administrativa o por la Ley de Concesión de Obra Pública. En todo contrato administrativo deberá incluirse una cláusula que establezca como incumplimiento contractual, el no pago de las obligaciones con la seguridad social...*”.

Por lo tanto, toda persona jurídica que es oferente - incluye a los representantes de casas extranjeras - en los concursos para la venta de bienes y servicios deberá declarar bajo fe de juramento su condición de trabajador independiente debidamente afiliado a la Caja Costarricense del Seguro Social y presentar el último recibo de pago.

De conformidad con la normativa vigente sobre la materia, durante toda la ejecución del objeto contractual, el Subproceso de Construcción de Obra Pública verificará que la persona jurídica adjudicada se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense del Seguro Social, para lo que podrá solicitar, que se le proporcione las certificaciones correspondientes.

- 8.2.2.** Aportar constancia original, emitida por el Instituto Nacional de Seguros, en el cual se valide la existencia de la Póliza del Seguro de Riesgos del Trabajo vigente y al día ante el Subproceso Proveeduría acorde con los trabajos a realizar en concordancia con la actividad económica que ampare los trabajos a realizar. ***El recibo póliza no sustituye la constancia indicada anteriormente.***

8.3. DECLARACIONES JURADAS

El oferente, deberá presentar una declaración jurada donde indique que:

- 8.3.1.** Que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



8.3.2. Que no está afectado por ninguna causal de prohibición (Artículo N° 22 y 22 Bis de la Ley de Contratación Administrativa).

8.3.3. Que no se encuentra inhabilitado con la Administración Pública ya que de ser así no podrá participar en este proceso de contratación.

9. CONDICIONES GENERALES

9.1. No podrá el oferente ni la persona adjudicada, aprovecharse de los errores u omisiones que existan en las especificaciones. En caso de que la persona oferente advierta un error u omisión deberá notificar de inmediato al Subproceso Proveeduría Municipal, quien comunicará las correcciones de acuerdo con lo que le indique el Subproceso de Construcción de Obra Pública. Por lo tanto, cualquier condición no prevista en el presente cartel, regirá conforme a lo dispuesto por la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, así como la restante normativa aplicable a la materia.

9.2. Si en caso de duda que no haya sido evacuada previamente y no se indicó ninguna restricción en la oferta, la Municipalidad considerará que el oferente asumió las dudas dentro del precio original de la oferta.

9.3. Queda entendido que, con la presentación de la oferta, el participante cumplió con la obligación de estudiar el Cartel, así como la planificación para cumplir con el objetivo de servicio, por tanto, se da por cierto que el oferente conoce, acepta realizar, puede estimar y planificar perfectamente los objetivos, la magnitud, alcance y clase de suministro a que se obliga tal y como lo indican los documentos de esta licitación.

9.4. En vista de lo anterior el oferente debe conocer y aceptar las consecuencias y responsabilidad de las mismas en todos sus extremos, aún y cuando por omisión en este documento no se haya indicado.

10. CLAUSULA DE DESEMPATE

En caso de presentarse empate en la calificación se utilizarán los siguientes criterios para desempate:

10.1. Se escogerá preferentemente a la asociación constituida conforme a lo dispuesto en la Ley N.º 3859, Ley sobre el Desarrollo de la Comunidad (DINADECO), de 7 de abril de 1967, y sus reformas. Para lo cual, la asociación deberá haber cumplido con todas las condiciones del cartel y tenerse por comprobado que su oferta resulta ser la que mejor satisface el interés público.

10.2. La regla de preferencia señalada no resultará aplicable cuando la condición de igualdad sea ante una PYME en los términos dispuestos en la Ley N° 8262, Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, de 2 de mayo de 2002, y sus reformas.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



10.3. Se otorgará una puntuación adicional a las PYME que han demostrado su condición a la Administración, según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, la Ley N° 8262 y sus reglamentos. La puntuación a asignar será la siguiente:

- PYME de industria, cinco (5) puntos.
- PYME de servicio, cinco (5) puntos.
- PYME de comercio, dos (2) puntos

10.4. En caso de que el empate persista se definirá aplicando los siguientes criterios:

- La oferta de menor precio total cotizado.
- Si aún se mantiene el empate, se adjudicará la oferta que obtenga mayor puntaje en cuanto a la experiencia del oferente en la prestación de servicios iguales al requerido en este concurso.

10.5. De continuar el empate se procederá a realizar una rifa en presencia de las partes en el Proceso Proveeduría de la Municipalidad de Escazú.

11. GARANTÍAS

11.1. Cumplimiento

La persona adjudicada debe presentar una garantía de cumplimiento de un 8% (ocho por ciento) sobre el monto total adjudicado, la cual será solicitada por la Proveeduría en forma escrita en el momento pertinente, y el adjudicado deberá mantenerla vigente durante el plazo de entrega más sesenta (60) días hábiles después de recibido el servicio y no será devuelta hasta finalizar dicho plazo.

Por lo anterior, se le recuerda a la persona adjudicada, que la jefatura del Subproceso de Subproceso de Tecnologías de Información o quien se encuentre a cargo, será el responsable durante la ejecución del contrato, así como de su administración, y también de que la garantía de cumplimiento se mantenga vigente durante el tiempo de ejecución del servicio más 60 días hábiles (mencionados en el párrafo anterior), tomando en consideración si existen suspensiones, prórrogas o atrasos, dado que los mismos son aspectos determinantes, pues extienden la fecha de la entrega definitiva y por ende se hace necesario que dicha jefatura solicite cuando corresponda la ampliación de la vigencia de dicha garantía.

El adjudicado deberá presentar esa garantía en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la firmeza del acto de adjudicación en el Subproceso de Tesorería Municipal y aportar copia a la Proveeduría de la Municipalidad de Escazú.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



11.2. Depósito de garantías

Las garantías deberán entregarse ante el Subproceso de Tesorería de la Municipalidad de Escazú, ubicadas en el edificio anexo del Palacio Municipal (Antiguo Centro de Salud), en su horario ordinario de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, las mismas se rendirán de conformidad con lo estipulado por el Artículo N° 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Además de la garantía deben presentar en la Tesorería, copia del oficio mediante el cual se les solicitó la presentación de la garantía.

Cuando la garantía que se va a aportar es dinero en efectivo y se trata de colones costarricenses, éste deberá depositarse en la cajas recaudadoras de la Municipalidad de Escazú (incluir copia del recibo dentro de la oferta para el caso de garantías de participación) o mediante transferencia bancaria o depósito en la cuenta número 100-01-035-000676-6 del Banco Nacional de Costa Rica, con indicación clara y precisa del día y hora en que se realiza, quien es el garantizado, su plazo de vigencia, número y nombre del concurso al que se refiere (de igual forma incluir copia del comprobante de ingreso dentro de la oferta para el caso de garantías de participación).

Cuando se trate de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, deberá depositarse en la cuenta 100-02-171-000466-2 del Banco Nacional de Costa Rica, con indicación clara y precisa del día y hora en que se realiza, quien es el garantizado, su plazo de vigencia, número y nombre del concurso al que se refiere (de igual forma incluir copia del comprobante de ingreso dentro de la oferta para el caso de garantías de participación).

Para el caso de las cartas de garantía y de títulos valores transmisibles por endoso, éstos junto con los cupones, debidamente endosados a favor de la Municipalidad de Escazú, deberán depositarse antes de la fecha y hora límite señalados como plazo de vencimiento para la recepción de las ofertas, en la Tesorería de la Municipalidad.

El oferente deberá presentar junto con el original dos copias, para que la Tesorería coloque el sello de recibido del documento que depositó como garantía el cual quedará en custodia en la Tesorería, así como el original de la estimación del operador de bolsa cuando corresponda.

Cuando se trate de títulos valores, el monto de la garantía a considerar para verificar si la cuantía satisface el monto requerido, será el de la respectiva estimación del operador de bolsa aportada.

Tanto la garantía de participación como de cumplimiento, podrán rendirse mediante depósito de bono de garantía de instituciones aseguradoras reconocidas en el país, o de uno de los Bancos del Sistema Bancario Nacional o el Banco Popular de Desarrollo Comunal; certificados de depósito a plazo, bonos del Estado o de sus instituciones, cheques certificados o de gerencia de un banco del Sistema Bancario Nacional.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



La información mínima que deben contener y que debe ser corroborada por el oferente y/o adjudicado, es la siguiente:

Cartas de garantía:

- Banco emisor.
- Tipo de garantía
- Número de Documento (Carta de Garantía).
- Monto de la Garantía en números y letras.
- Nombre del Oferente (a quien está garantizando).
- Número de identificación del oferente (a quien está garantizando)
- A favor de la Municipalidad de Escazú.
- Número de licitación o contratación.
- Título de la licitación o contratación.
- Plazo de vigencia de la garantía.

Títulos Valores:

A diferencia de los otros documentos los títulos valores no contienen toda la información que se requiere, por lo que quien los entregue en la Oficina de Valores, deberá conocerla e indicar los datos que corresponda, como son:

- Tipo de garantía
- Nombre del Oferente (a quien está garantizando).
- Número de identificación del oferente (a quien está garantizando)
- A favor de la Municipalidad o endosado a su favor.
- Número de licitación o contratación.
- Título de la licitación o contratación.
- Se entenderá que el plazo de vigencia se mantiene hasta que sea procedente su devolución.

Los bonos y certificados se recibirán por su valor de mercado y deberán acompañarse de la estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas. Se exceptúan de presentar estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por bancos estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente a la fecha en que se presenta. No se reconocerán intereses por las garantías mantenidas en depósito por la Administración; sin embargo, los que devenguen los títulos hasta el momento en que se ejecuten, pertenecen al dueño.

Los bonos y certificados

Se recibirán por su valor de mercado y deberán acompañarse de la estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas. Se exceptúan de presentar estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por bancos estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



del mes siguiente a la fecha en que se presenta. No se reconocerán intereses por las garantías mantenidas en depósito por la Administración; sin embargo, los que devenguen los títulos hasta el momento en que se ejecuten, pertenecen al dueño.

Cheques Certificados o de Gerencia:

Al igual que los títulos, los cheques no contienen toda la información que se requiere, por lo que quien los entregue en la Tesorería, deberá conocerla e indicar los datos que corresponda, como son:

- Tipo de garantía.
- Nombre del Oferente (a quien está garantizando).
- Número de identificación del oferente (a quien está garantizando)
- A favor de la Municipalidad o endosado a su favor.
- Número de licitación o contratación.
- Título de la licitación o contratación.
- Plazo de vigencia de la garantía.

11.3. Prórrogas, Addendum y Enmiendas:

Cuando por alguna razón sea necesario realizar prórrogas, adendas y/o enmiendas a las garantías existentes, los documentos que se aporten como garantía deben cumplir lo indicado en los puntos anteriores para el documento que van a presentar y adicionalmente debe indicarse:

- El número de garantía que se prorroga, adenda o corrige.
- Tipo de garantía.
- Nombre del Oferente (a quien está garantizando).
- Número de identificación del oferente (a quien está garantizando)
- Número de licitación o contratación.
- Título de la licitación o contratación.

Se aclara lo siguiente:

- La Tesorería no recibirá dentro de las garantías documentos como: Cinta de pago, comprobantes de Depósito a Cuentas Corrientes o de Ahorros, otros.
- Se reitera que el caso de Cheques Certificados o de Gerencia y Títulos Valores, que no contienen en sí mismos la información que se requiere, por lo que deberá presentar a la Tesorería, copia del oficio mediante el cual se les solicitó la presentación de la garantía.
- Si el interesado extravía las fotocopias que le entregó a la Tesorería o a la Proveeduría en el proceso de recepción de la garantía, el funcionario de la Tesorería o de la Proveeduría, le podrá suministrar una nueva copia, pero el cliente deberá cubrir el costo de las fotocopias.
- Salvo manifestación expresa en contrario del depositante, tratándose de títulos valores y dinero en efectivo, se entiende que al ser depositados mantienen su vigencia hasta que sea procedente su devolución.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- La garantía de cumplimiento, puede rendirse en cualquier moneda extranjera o bien en su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al día anterior a la presentación de la oferta o la suscripción del contrato, según corresponda. En este último caso el adjudicado está obligado a mantener actualizado el monto de la garantía, por las variaciones de tipo de cambio que le puedan afectar.

11.4. Devolución de Garantía:

11.4.1. La garantía de participación será devuelta a petición del interesado. La solicitud para devolución de la garantía deberá presentarse ante la Proveeduría quien coordinará con la Tesorería, si la garantía fue aportada en dinero en efectivo, la Proveeduría solicitará por escrito a Contabilidad la confección del cheque, previa solicitud del dueño de dicha garantía con la presentación del comprobante original emitido por las cajas recaudadoras municipales o bancarias, todo con copia al expediente de contratación.

11.4.2. La garantía de cumplimiento será devuelta a petición del interesado ante el área técnica respectiva como administrador del contrato, quien hará la solicitud de devolución por escrito a la Tesorería o Contabilidad según corresponda.

11.4.3. Para cualquiera de los casos, devolución de garantía de participación o de cumplimiento, el interesado deberá presentar ante la Proveeduría o el área técnica según corresponda, lo siguiente:

11.4.3.1. Cuando se trata de personas físicas:

11.4.3.1.1. Carta donde solicita de manera formal de devolución de la garantía debidamente suscrita con número de cédula de identidad. Si la garantía va a ser retirada por una persona autorizada, la solicitud debe presentarse autenticada por un notario, caso contrario no se tramitará la solicitud.

11.4.3.1.2. Cuando se trate de dineros depositados en efectivo deberá adjuntar el recibo original y el dinero se devolverá mediante cheque o se depositará mediante transferencia en la cuenta bancaria que indique el proveedor, por lo que debe aportar copia de la constancia de cuenta cliente del Banco donde tiene la cuenta en la cual desea que se le realice la transferencia.

11.4.3.1.3. Esta cuenta debe estar a nombre del proveedor y debe ser en el mismo tipo de moneda, en la que presentó la garantía de participación o de cumplimiento.

11.4.3.1.4. En la solicitud debe indicar el nombre y calidades de la persona autorizada para retirar la garantía (en caso de que autorice al alguien para su retiro).

11.4.3.1.5. Fotocopia de la cédula de identidad del proveedor y fotocopia de la cédula de la persona autorizada para el retiro.

11.4.3.1.6. Original del depósito realizado en las cajas recaudadores municipales o



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



bancarias, en el cual conste el sello de recibido, si la garantía fue en dinero en efectivo.

11.4.3.1.7. Si la garantía va a ser retirada por una persona autorizada, la solicitud debe presentarse autenticada por un notario, caso contrario no se tramitará la solicitud.

11.4.3.2. Cuando se trata de personas jurídicas:

11.4.3.2.1. Carta donde solicita de manera formal de devolución de la garantía, firmada por el Representante Legal de la empresa y número de cédula. Si la garantía va a ser retirada por una persona autorizada, la solicitud debe presentarse autenticada por un notario, caso contrario no se tramitará la solicitud.

11.4.3.2.2. Cuando se trate de dineros depositados en efectivo, el dinero se devolverá mediante cheque o se depositará mediante transferencia en la cuenta bancaria que indique el proveedor, por lo que debe aportar copia de la constancia de cuenta cliente del Banco donde tiene la cuenta en la cual desea que se le realice la transferencia. Esta cuenta debe estar a nombre del proveedor y debe ser en el mismo tipo de moneda en la que presentó la garantía.

11.4.3.2.3. En la solicitud debe indicar el nombre y calidades de la persona autorizada para retirar la garantía (en caso de que autorice al alguien para su retiro).

11.4.3.2.4. Fotocopia de la cédula de identidad de la persona autorizada para el retiro, (en caso de que no esté aportada en el Registro de Proveedores).

11.4.3.2.5. Fotocopia de la personería jurídica de la empresa.

11.4.3.2.6. Original del depósito realizado en las cajas recaudadores municipales o bancarias, en el cual conste el sello de recibido, si la garantía fue en dinero en efectivo.

11.4.3.2.7. Indicar medio idóneo para dar aviso de la aprobación de la solicitud, correo electrónico, fax, etc.

11.4.3.2.8. Si la garantía va a ser retirada por una persona autorizada, la solicitud debe presentarse autenticada por un notario, caso contrario no se tramitará la solicitud.

11.4.3.2.9. Cuando la garantía a retirar sea un documento por endoso, el proveedor deberá presentarse ante la Tesorería para su retiro hecha previamente la solicitud de devolución.

12. OBSERVACIONES FINALES

12.1. Las condiciones específicas del objeto contractual son responsabilidad directa del área solicitante y técnica, no del Subproceso Proveeduría. Todo a la luz del Principio de Eficiencia y Eficacia que rige



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- la materia de Contratación Administrativa.
- 12.2. Todo oferente debe cumplir con todos los aspectos estipulados en el cartel.
 - 12.3. El oferente debe participar en todos los renglones, se adjudicará al mejor calificado en forma global.
 - 12.4. La Administración se reserva el derecho de adjudicar parcial o totalmente, según su conveniencia por lo cual el oferente debe indicar precios unitarios y totales según lo ofrecido.
 - 12.5. En caso fortuito la administración recurrirá a las razones de lógica y al Principio de Buena Fe entre las partes.
 - 12.6. Cualquier condición no prevista en el presente cartel, regirá conforme a lo dispuesto por la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, así como la restante normativa aplicable a la materia.

13. FIRMAS

Licda. Laura Cordero Mendez
Proveedora Municipal



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



CAPÍTULO SEGUNDO

OBJETO CONTRACTUAL, REQUISITOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS

1. OBJETIVO

A través del Plan Anual Operativo para este período 2017, se incluyó el presupuesto correspondiente y la justificación para llevar a cabo la presente contratación.

La Municipalidad de Escazú requiere gestionar la adquisición de licencias de una herramienta a título de la Municipalidad, así como su infraestructura en la nube que permita automatizar los procesos de gestión de incidentes, requerimientos de servicios, gestión de niveles de servicio, catálogo de servicio, gestión de conocimiento, y gestión de configuración, entre otros.

Además, se requiere implementar el esquema de soporte a usuarios de los servicios de tecnología y de policía municipal tomando en cuenta las mejores prácticas ITIL. Adicionalmente se debe incluir una solución de respaldo de información.

Toda la solución deberá ser ofrecida en la modalidad Cloud como servicio, bajo un pago anual, que incluya servicios, licencias, infraestructura y todo lo necesario para operar.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EL SERVICIO A CONTRATAR

2.1. Renglón 1: Adquisición de Solución Modular de Mesa de Ayuda

Se requiere gestionar la contratación de una persona jurídica que brinde el Servicio de una solución modular que permita crecer y realizar una gestión integral de los servicios que brinda el Proceso Tecnologías de Información. La solución modular debe cumplir con las siguientes características *mínimas*:

2.1.1. La cantidad de usuarios y licencias se desglosa de la siguiente forma:

2.1.1.1. Para Tecnología de Información:

2.1.1.1.1. Licenciamiento para garantizar el acceso de al menos tres (3) usuarios especialistas concurrentes a la aplicación.

2.1.1.1.2. Licenciamiento ilimitado para usuarios finales a la herramienta.

2.1.1.1.3. Licenciamiento para al menos novecientos (900) Cl's elementos de configuración de la CMDB.

2.1.1.2. Para Policía Municipal se deberán cotizar licencias basados en los siguientes datos:

2.1.1.2.1. Usuarios finales ilimitados.

2.1.1.2.2. Un dispatcher, veinticuatro (24) horas, tres (3) turnos de trabajo.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.1.2.3. Tres (3) Supervisores.
- 2.1.1.2.4. Quince (15) oficiales en jornada diurna.
- 2.1.1.2.5. Doce (12) oficiales en jornada nocturna.
- 2.1.1.2.6. Licenciamiento para garantizar el acceso de al menos seis (6) usuarios especialistas concurrentes a la aplicación.

2.1.1.3. Para respaldo de información de usuarios:

- 2.1.1.3.1. Respaldo para ciento noventa (190) equipos, de al menos diez (10) GB de almacenamiento por usuario garantizado.

2.1.2. En la oferta se deberá indicar:

- 2.1.2.1. Modelo de Arquitectura Propuesto
- 2.1.2.2. Características del servicio Cloud por un período de un año a adquirir como parte de la solución.

2.1.3. Módulo Service Desk:

- 2.1.3.1. La solución debe ser instalada completamente en español. El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español.
- 2.1.3.2. La solución debe permitir la selección de múltiples opciones en cuanto a compatibilidad de Base de Datos para su operación. Al menos incluir opciones de MS SQL y Oracle.
- 2.1.3.3. La solución debe brindar la arquitectura tipo Cliente / Servidor.
- 2.1.3.4. La solución debe permitir la instalación en Servidores tanto “físicos” como “Virtuales”.
- 2.1.3.5. La solución debe permitir la personalización de las opciones de instalación: Carpetas de Instalación, Directorios, Funcionalidades Adicionales, etc.
- 2.1.3.6. La solución debe estar compuesta de módulos de aplicación que puedan ser instalados de forma independiente (Servidor principal, consolas de acceso, módulo de seguridad, módulo de reportes, módulos web, otros)
- 2.1.3.7. La solución debe permitir el acceso a la misma a través de exploradores Web (Internet Explores, Chrome, Firefox, otros)
- 2.1.3.8. La solución debe permitir integración con LDAP y Active Directory para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory.
- 2.1.3.9. La solución debe poseer la capacidad de sincronización Unidireccional y Bidireccional entre la herramienta y Active Directory de Microsoft.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.3.10. La solución debe permitir la administración de la misma a través de acceso mediante un explorador Web y Consola de Escritorio.
- 2.1.3.11. La solución debe poseer la certificación de compatibilidad “PinkVerify” 2011 para al menos trece (13) procesos emitida por Pink Elephant, en donde deben estar certificados al menos los siguientes procesos:
- 2.1.3.11.1. Gestión de Incidentes
 - 2.1.3.11.2. Gestión de Solicitudes
 - 2.1.3.11.3. Gestión de Problemas
 - 2.1.3.11.4. Gestión de Cambios
 - 2.1.3.11.5. Gestión de Niveles de Servicio
 - 2.1.3.11.6. Gestión de Catálogo de Servicios
 - 2.1.3.11.7. Gestión de Cartera de Servicios
 - 2.1.3.11.8. Gestión de la configuración y gestión del conocimiento.
 - 2.1.3.11.9. Se debe presentar documentación que garantice dicha certificación.
- 2.1.3.12. La solución debe incluir funcionalidades (Como Web Services) que permitan una posible o posterior integración con otras aplicaciones según las necesidades del Proceso Tecnologías de Información.
- 2.1.3.13. Es obligatorio que para cada tipo de caso se maneje un consecutivo independiente.
- 2.1.3.14. La solución debe permitir la creación de proyectos independientes con la figura de “Multiproyecto”.
- 2.1.3.15. La solución debe permitir la creación de múltiples compañías dentro de un mismo proyecto, con la figura de “Multicompañía”.
- 2.1.3.16. La solución debe permitir la gestión de incidentes y peticiones de servicio de forma independiente. Mediante esta gestión se deberá crear, editar, modificar, asignar, enrutar, cerrar y generar conocimiento sobre cada uno de estos tipos de casos.
- 2.1.3.17. La solución debe permitir la habilitación de funcionalidades que permitan automatizar y / o pre-poblar los parámetros requeridos para el ingreso o modificación de un caso.
- 2.1.3.18. La solución debe permitir la creación de campos adicionales para la creación de un caso, al menos del tipo texto, numérico, fecha, combo y check. Debe permitirse la configuración de estos campos como obligatorios o visibles cuando así se requiera.
- 2.1.3.19. La solución debe permitir guardar un histórico de modificaciones sobre los campos adicionales.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.3.20. La solución debe permitir la creación de un catálogo de servicios, permitiendo definir al menos: servicio, área, responsabilidades, confiabilidad, disponibilidad, penalidades, calendarios de prestación del servicio.
- 2.1.3.21. La solución debe permitir la creación de SLA's, OLA's y UC's, y que estos puedan ser asociados a los servicios definidos en el catálogo de servicios.
- 2.1.3.22. La solución debe permitir la gestión del ciclo de vida de los servicios pertenecientes al catálogo de servicio, y poder definir al menos los estados: Diseño, Transición, Operación, Obsoleto, Mantenimiento.
- 2.1.3.23. La solución debe permitir la publicación del Catálogo para la consulta de cliente final, para que estos creen incidentes o requerimientos a partir de los servicios publicados.
- 2.1.3.24. La solución debe permitir la activación de inactivación de los servicios definidos en el catálogo de servicios.
- 2.1.3.25. La solución debe permitir la relación y asociación de los elementos de configuración (CMDB) al o los servicios que así lo requieran.
- 2.1.3.26. La solución debe permitir crea relaciones entre diferentes casos (incidentes, requerimientos) y gestionar de forma masiva los casos relacionados.
- 2.1.3.27. La solución debe permitir el traspaso de información entre distintos casos relacionados entre sí.
- 2.1.3.28. La solución debe permitir la ejecución de acciones entre tipos de caso, de tal manera que una condición de un caso pueda modificar las características de otro caso relacionado.
- 2.1.3.29. La solución debe permitir la habilitación de una vía de entrada simplificada y alternativa para la creación de incidentes y requerimientos de servicio, para uso de cliente final.
- 2.1.3.30. La solución debe permitir la integración con los servicios de correo electrónico de la Municipalidad de Escazú, y permitir la creación de un caso de forma automatizada en la mesa de servicio a partir del envío de un correo electrónico por parte de cualquier usuario.
- 2.1.3.31. La solución debe permitir al agente especialista distinguir entre los diversos canales de registro de un caso, debe permitir personalizar las canales e incluir al menos Telefónico, Correo Electrónico y Web.
- 2.1.3.32. La solución debe permitir la definición de urgencia de atención para cada caso.
- 2.1.3.33. La solución debe permitir la definición del impacto del servicio para cada caso.
- 2.1.3.34. La solución debe calcular de forma automática la prioridad de atención de un caso, basado una matriz de prioridades, tomando en cuenta el impacto y urgencia de cada caso.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.3.35. La solución debe permitir la definición y utilización de categorías multinivel para describir la tipología asociada a determinados casos.
- 2.1.3.36. La solución debe permitir la representación gráfica de las categorías multinivel mediante “árboles” de categoría que faciliten su navegación y selección para cada caso.
- 2.1.3.37. La solución debe permitir la creación y configuración de alarmas o escalamientos relacionados con los tiempos definidos en un Acuerdo de Nivel de Servicio. Por ejemplo, permitir notificar a un Coordinador cuando el tiempo comprometido por un SLA está cercano a expirar y el caso aún no se encuentre atendido o solucionado.
- 2.1.3.38. La solución debe permitir automatizar la asignación de SLA’s específicos para usuarios definidos como VIP acortando los tiempos de atención y solución para un incidente.
- 2.1.3.39. La solución debe permitir automatizar la asignación de SLA’s específicos para Elementos de Configuración definidos como críticos acortando los tiempos de atención y solución para un incidente.
- 2.1.3.40. La solución debe permitir la creación de Acuerdos de Nivel Operacional (OLA’s)
- 2.1.3.41. La solución debe permitir la creación de Acuerdos con Terceros (UC’s)
- 2.1.3.42. La solución debe permitir la creación y configuración de múltiples calendarios de prestación de servicio, incluyendo días y horas laborales para cada servicio.
- 2.1.3.43. La solución debe permitir la creación de Grupos de Agentes Especialistas para la asignación de casos.
- 2.1.3.44. La solución debe incluir la asignación de casos de forma automática a un responsable de grupo.
- 2.1.3.45. La solución debe incluir asignación automática de casos basados en distintos algoritmos de distribución, como carga de trabajo o número de casos asignados a un agente especialista.
- 2.1.3.46. La solución debe permitir configurar parte del proceso de gestión de incidentes a través de múltiples estados y un flujo entre ellos.
- 2.1.3.47. La solución debe permitir configurar parte del proceso de gestión de requerimientos de servicio a través de múltiples estados y un flujo entre ellos. Este flujo debe ser totalmente independiente al de incidentes.
- 2.1.3.48. La solución debe incluir un asistente gráfico que permita relacionar rápidamente los estados y transiciones entre estos para los procesos correspondientes.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 2.1.3.49. La solución debe permitir configurar un sistema de gestión de conocimiento, que pueda ser publicada con artículos técnicos y artículos para usuario final mediante distintas interfaces.
- 2.1.3.50. La solución debe permitir al usuario dar seguimiento a los casos creados mediante una interfaz Web.
- 2.1.3.51. La solución debe contar con un sistema de Encuesta de Satisfacción, el cual puede ser automatizado y configurado según requerimientos de negocio y técnicos.
- 2.1.3.52. La encuesta debe permitir activar o desactivar preguntas sin necesidad de recrear la encuesta.
- 2.1.3.53. La encuesta de satisfacción debe permitir definir las opciones de respuesta cerrada o crear preguntas con respuesta abierta.
- 2.1.3.54. La Encuesta de satisfacción definir preguntas como “obligatorias”.
- 2.1.3.55. La solución debe permitir al usuario contestar la encuesta de satisfacción desde la misma interfaz Web con la que se crea o se da seguimiento a un caso.
- 2.1.3.56. La solución debe permitir al usuario final adjuntar archivos relacionados para cada caso.
- 2.1.3.57. La solución debe permitir la creación de notas o comentarios a un caso por parte del agente especialista que está atendiendo el caso. Los comentarios NO deben ser modificados después de creados.
- 2.1.3.58. La solución debe permitir definir un nivel de visibilidad “Privado” a las notas o comentarios creados para un caso, de forma que este sea visible únicamente para los agentes especialistas y no para el usuario final.
- 2.1.3.59. La solución debe permitir definir un nivel de visibilidad “Público” a las notas o comentarios creados para un caso de forma que este sea visible tanto para los agentes especialistas como para el usuario final.
- 2.1.3.60. La solución debe permitir al agente especialista ingresar el tiempo dedicado a cada caso (tiempo aplicado real).
- 2.1.3.61. La herramienta debe incluir un módulo de definición de costo por hora por especialista y calcular el costo de cada caso tomando en cuenta el tiempo dedicado (tiempo aplicado real) y brindar un precio de cada caso.
- 2.1.3.62. La solución debe permitir al usuario final ingresar comentarios directamente al caso desde la interfaz Web o desde el envío de un correo electrónico.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 2.1.3.63. La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la Municipalidad de Escazú.
- 2.1.3.64. La solución debe incluir reportes pre configurados incluyendo las métricas principales según mejores prácticas ITIL.
- 2.1.3.65. La solución debe permitir personalización de la presentación (Layout) de los distintos reportes que se pueda generar, por ejemplo Banners, Logo, Tipos de Gráfico, entre otros.
- 2.1.3.66. La solución debe permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos xls, html y pdf.
- 2.1.3.67. La solución debe permitir la definición de esquemas recurrentes bajo los cuales un reporte o un conjunto de reportes se envíen a determinada hora y día a un conjunto de destinatarios previamente definidos vía correo electrónico.
- 2.1.3.68. La solución debe incluir la definición de al menos diez (10) reportes ejecutivos adicionales al sistema de reportes incluido en la herramienta, utilizando SQL Reporting Services y publicarlos para acceso de altos mandos, con información actualizada a tiempo real. Estos reportes serán gráficos e interactivos. Los reportes deben incluir las métricas más importantes definidas por la Municipalidad de Escazú para la gestión de la Mesa de Servicios y CMDB.
- 2.1.3.69. La solución debe permitir la definición de distintos roles en el sistema, cada rol implica determinados permisos y privilegios en el sistema y en los datos contenidos en este. Al menos se deben definir: Agentes Especialistas, Supervisores, Auditores, Usuarios, Administradores de Solución, Gestor de CMDB.
- 2.1.3.70. La solución debe permitir la auditoría de los permisos generados a los roles. Esta consulta debe implicar también permisos.
- 2.1.3.71. La solución debe permitir la inclusión de guiones de apoyo para la gestión de casos por parte de los agentes especialista.
- 2.1.3.72. La solución debe permitir el cierre de casos por parte del usuario final.
- 2.1.3.73. La solución debe poseer un módulo de ejecución de programas o extensiones de archivo ajenos a su estructura original, facilitando así incorporar a la arquitectura del Service Desk otras aplicaciones que apoyen el proceso de soporte sin salir de la herramienta.
- 2.1.3.74. La solución debe incluir un control histórico de todas las acciones realizadas por el personal técnico en cada uno de los casos atendidos.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.3.75. La solución debe permitir adjuntar cualquier tipo de archivo a un caso, y el tamaño máximo del archivo a adjuntar debe ser configurable.
- 2.1.3.76. La solución debe permitir la definición de las condiciones de automatización bajo las cuales se procesa de manera automática la creación de casos secundarios en el sistema.
- 2.1.3.77. La solución debe permitir el acceso a la misma mediante dispositivos móviles, desde una aplicación instalada en el dispositivo.
- 2.1.3.78. La solución debe de contar con la funcionalidad de Chat para que pueda ser contactada el área de servicio y así crear casos por ésta vía.
- 2.1.3.79. La solución de Service Desk debe permitir la integración nativa con Sistemas de Gestión de Configuración (CMDB) del mismo fabricante.
- 2.1.3.80. La solución debe permitir el seguimiento y trazabilidad de los casos creados y su relación con los elementos de configuración de un sistema de gestión de configuración (CMDB)
- 2.1.3.81. La solución debe permitir la definición de reasignaciones de casos cuando un agente especialista se ausente (por incapacidad, vacaciones, licencias u otros) sin impactar la operación o los tiempos definidos dentro del SLA.
- 2.1.3.82. La solución debe incluir un módulo de configuración de “turnos” de trabajo para los agentes especialistas, incluyendo horarios y días laborales.
- 2.1.3.83. La solución debe contar con una base de datos de conocimientos, la cual debe poder ser actualizada por el personal técnico. Esta base de datos podrá ser utilizada por los usuarios finales o personal técnico, mediante distintas interfases.
- 2.1.3.84. La solución incluir un módulo de búsqueda especial, que permita hacer reportes de casos, filtrados por, su tipo, usuarios finales, especialista, categoría de problema, fecha y estado actual dentro de la consola de agentes especialistas.

2.1.4. Módulo de CMDB

- 2.1.4.1. La herramienta deberá permitir manejar el concepto de CI (Configuration Item o Item de Configuración) como un componente de la Municipalidad de Escazú administrado y gestionado por tecnologías de información, y debe integrarse nativamente a la herramienta de Service Desk.
- 2.1.4.2. La herramienta deberá permitir crear estos Elementos de Configuración en la herramienta o cargarlos automáticamente a partir de otras fuentes (archivos, bases de datos, aplicaciones de inventario, etc.)



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 2.1.4.3. La herramienta deberá permitir ingresar o editar la información de estos Elementos de Configuración y sus atributos, en donde al menos debe manejar: marca, serial, número de placa, modelo, centros de costo, responsable, fecha de inicio de responsabilidad, fecha de entrada a la compañía, fecha de salida, estado actual del equipo, estado programado, agrupación organizacional, impacto, precio, descripción, fotografía, proveedor, fabricante, código de barras y licencia.
- 2.1.4.4. La herramienta deberá permitir crear relaciones entre Elementos de Configuración, y definir N tipos de relaciones, tal como es parte de, asociado a, conectado a, entre otras.
- 2.1.4.5. La solución debe incluir gráficas de resumen para la visualización de los Elementos de Configuración.
- 2.1.4.6. La solución debe permitir la organización de los Elementos de Configuración en categorías específicas y representativas a dichos elementos.
- 2.1.4.7. La solución debe permitir la creación de estados y flujos de proceso para cada categoría de Elementos de Configuración de forma independiente.
- 2.1.4.8. La solución debe permitir la agrupación de Elementos de Configuración en una organización jerárquica. Ejemplo: Ubicación Geográfica, Áreas de Compañía, Departamento, etc.
- 2.1.4.9. Cada identificador de Elemento de Configuración debe ser único.
- 2.1.4.10. La solución debe permitir la asociación de terceros a los Elementos de Configuración, al menos Fabricante y Proveedor.
- 2.1.4.11. Cada cambio en la configuración de un Elemento de Configuración deberá ser guardado en un registro de histórico del CI y además modificar la versión de dicho Elemento de Configuración.
- 2.1.4.12. La solución debe permitir la inserción de notas o comentarios adicionales a cada Elemento de Configuración existente.
- 2.1.4.13. La interfaz de cada Elemento de Configuración debe permitir visualizar los incidentes o requerimientos de servicio asociadas o registradas a cada CI.
- 2.1.4.14. La solución debe permitir asociar artículos o soluciones de la base de datos de conocimiento a los Elementos de Configuración.
- 2.1.4.15. La solución debe permitir la creación de líneas base de cada Elemento de Configuración, a fin de que al realizar un cambio en el CI se pueda regresar dicho Elemento a su estado anterior o conocer su configuración anterior.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 2.1.4.16. La solución debe incluir interfaz Web para acceder a la CMDB.
- 2.1.4.17. La solución debe permitir la creación de presupuestos por centro de costos, permitiendo visualizar el cumplimiento del mismo en convenciones definidas.
- 2.1.4.18. La solución debe permitir el acceso al catálogo de servicios definido en el módulo de Service Desk.
- 2.1.4.19. La solución deberá permitir crear perfiles de seguridad que garanticen la integridad de la información almacenada en la CMDB
- 2.1.4.20. La solución debe permitir la integración nativa con el sistema de inventario de hardware y software y permitir crear o modificar elementos de configuración a partir del inventario.

2.1.5. Para el proyecto de automatización de gestión de servicios para la Policía Municipal:

Se requiere la adquisición e implementación de una solución de Gestión de Servicio, dentro de la misma solución propuesta de Service Desk en el Cloud, que permita a la Policía Municipal de Escazú, automatizar los procesos recepción, registro y atención de incidentes; la herramienta deberá cumplir al menos con los siguientes requerimientos técnicos:

- 2.1.5.1. Este proyecto de Policía deberá contar con una configuración independiente a la de del Service Desk de Tecnología a ofertar, pero deberá estar implementado en la misma solución a adquirir, bajo el concepto de Multiproyecto, por lo que los servicios, flujos, categorías, especialistas, etiquetas, campos y reglas deberán ser independientes en su configuración y no mezclarse con las del proyecto de Tecnología.
- 2.1.5.2. Deberá permitir el registro de incidentes por parte de los habitantes del cantón de Escazú por medio de diferentes canales, al menos:
 - 2.1.5.2.1. Portal Web.
 - 2.1.5.2.2. Vía telefónica.
 - 2.1.5.2.3. Correo electrónico.
 - 2.1.5.2.4. Aplicación para teléfono móvil.
 - 2.1.5.2.5. Chat.
- 2.1.5.3. La cantidad de licencia de usuarios publicada para los habitantes del cantón deberá ser ilimitado, permitiendo el registro de casos al menos:
 - 2.1.5.3.1. Con usuario autoregistrado. Deberá solicitar de forma obligatoria nombre completo, número de teléfono y cédula de identidad. Deberá solicitar de forma opcional correo electrónico, dirección, otros datos.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



2.1.5.3.2. Acceso anónimo.

2.1.5.4. Cuando el incidente registrado incluye los datos se deberá mantener notificaciones sobre avance de la atención del incidente, enviando correo electrónico o mensaje a la aplicación móvil al menos en los siguientes casos:

2.1.5.4.1. Incidente fue asignado a oficial.

2.1.5.4.2. Oficial se presenta al sitio de incidente.

2.1.5.4.3. Incidente fue atendido y solucionado.

2.1.5.4.4. Notas adicionales.

2.1.5.5. La herramienta deberá permitir la configuración de campos para el registro de incidentes, se requiere al menos incluir:

2.1.5.5.1. Campos visibles para el usuario final:

2.1.5.5.1.1. Dirección exacta de incidente

2.1.5.5.1.2. Hora de registro del incidente (Completado automáticamente por la herramienta)

2.1.5.5.1.3. Tipo de incidente. Se deberá permitir definir un árbol de categorías sin límite de categorías para tipificar los incidentes que serán atendidos.

2.1.5.5.1.4. Descripción detallada del incidente.

2.1.5.5.1.5. Campos personalizables asociado al servicio prestado, por ejemplo: tipo de vehículo, placa de vehículo, descripción de sospechoso, otros. Deberá permitir personalizar al menos veinte (20) campos por cada servicio o categoría. Los campos personalizables deberán ser al menos tipo fecha, texto, lista, check, numérico, listas encadenadas, párrafo.

2.1.5.5.2. Campos no visibles para el usuario final (serán completados y visualizados únicamente por los oficiales, dispatcher, agentes y personal asignado por la Policía Municipal):

2.1.5.5.2.1. Urgencia de atención

2.1.5.5.2.2. Tiempo previsto de atención

2.1.5.5.2.3. Riesgo

2.1.5.5.2.4. Prioridad de atención (dependiendo del servicio, urgencia y riesgo)

2.1.5.5.2.5. Datos adicionales del usuario

2.1.5.5.2.6. Comercio

2.1.5.5.2.7. Acción tomada



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.5.5.2.8. Fecha real de atención
 - 2.1.5.5.2.9. Fecha estimada de atención
 - 2.1.5.5.2.10. Fecha real de resolución
 - 2.1.5.5.2.11. Fecha estimada de resolución
 - 2.1.5.5.2.12. Tiempo dedicado al incidente
 - 2.1.5.5.2.13. Oficial u oficiales asignados
 - 2.1.5.5.2.14. Tipo de registro del incidente
- 2.1.5.6. Es requerido que la herramienta permita definir un flujo de estados que defina la prestación del servicio. El mismo deberá ser modificable en cuanto a estados y transiciones entre ellos.
- 2.1.5.7. Deberá permitir publicar a los usuarios en el portal web y aplicación móvil notificaciones de la Policía Municipal tipo noticias. Estas publicaciones deberán ser personalizables:
- 2.1.5.7.1. Definir fecha de publicación y fecha de retirada de noticia.
 - 2.1.5.7.2. Definir prioridad de publicación de noticias.
 - 2.1.5.7.3. Deberá publicarse las noticias críticas en el sitio principal del portal y ser visibles sin necesidad de iniciar sesión en la herramienta.
 - 2.1.5.7.4. Deberá soportar una cantidad de noticias ilimitadas, mostrando el avance de cada noticia en un banner tipo carrusel y con un indicador de la criticidad de la noticia.
 - 2.1.5.7.5. Se debe permitir incluir texto, imágenes, personalizar el texto, código html, videos, entre otros.
- 2.1.5.8. Deberá permitir publicar información detallada tipo artículos dentro del portal o la aplicación, que permita informar sobre diversos temas a los usuarios y abrir la opción de “autoservicio”. Al menos se deberá incluir las siguientes funcionalidades:
- 2.1.5.8.1. Definir categorías o tipos de artículos a publicar.
 - 2.1.5.8.2. Permitir publicar listas de preguntas frecuentes o guías generales de atención.
 - 2.1.5.8.3. Permitir búsqueda interactiva por palabras para localizar un artículo o artículos relacionados.
 - 2.1.5.8.4. Permitir enviar por correo el artículo requerido.
 - 2.1.5.8.5. Los artículos deberán permitir incluir texto enriquecido, código html, imágenes, entre otros.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 2.1.5.8.6. Se permitirá definir como favoritos los artículos que el usuario determine, mostrándolos como prioritarios al ingresar al portal.
- 2.1.5.8.7. Permitirá al usuario calificar el artículo para la evaluación general de la Policía Municipal.
- 2.1.5.9. La solución debe permitir la definición de un Catálogo de Servicios, incluyendo para cada servicio al menos la siguiente información:
 - 2.1.5.9.1. Tiempo previsto de atención
 - 2.1.5.9.2. Tiempo previsto de resolución
 - 2.1.5.9.3. Fecha de publicación de servicio
 - 2.1.5.9.4. Nombre de Servicio (visible)
 - 2.1.5.9.5. Descripción de servicio
 - 2.1.5.9.6. Impacto de servicio
 - 2.1.5.9.7. Tipo de Servicio (categoría)
- 2.1.5.10. La herramienta debe ser compatible con al menos los exploradores Internet Explorer, Firefox, Chrome y Edge.
- 2.1.5.11. La app para móvil debe ser compatible con al menos IOS y Android.
- 2.1.5.12. Las interfaces deben ser totalmente en español.
- 2.1.5.13. Debe realizar el manejo de incidentes generales y ligar incidentes individuales a incidentes generales; asegurando de esta forma el cierre automático de los incidentes individuales, una vez que se dé por concluido el incidente principal.
- 2.1.5.14. Deberá permitir definir calendarios de prestación de servicio y ser asociados a cada servicio.
- 2.1.5.15. Deberá permitir definir horarios y turnos de trabajo para los oficiales.
- 2.1.5.16. Contar con un rastro o historial de cada caso específico, que no podrá ser borrado ni modificado.
- 2.1.5.17. Debe permitir la generación de consultas, reportes transaccionales y estadísticas en tiempo real.
- 2.1.5.18. Debe brindar la funcionalidad para la definición paramétrica de los diferentes roles o perfiles requeridos en la solución para brindar el servicio requerido.
- 2.1.5.19. Deberá estar preparado para incluir un módulo de geolocalización de oficiales e integración con soluciones como Waze o Google Maps para la atención de incidentes basados en rutas.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



2.1.5.20. Se deberá incluir el servicio de instalación e implementación completa de los módulos indicados y la asesoría para definir la configuración basada en las necesidades de la Policía Municipal.

2.1.6. *En relación al respaldo automatizado de la información de los usuarios la solución en el Cloud debe cumplir:*

2.1.6.1. *Características de la Instalación y generalidades:*

- 2.1.6.1.1. La herramienta a incluir debe estar alojada en el mismo repositorio Cloud del servicio propuesto.
- 2.1.6.1.2. La herramienta de respaldos debe ser de la misma casa fabricante de todas las otras soluciones propuestas de Service Desk. Para lo que deberá presentar información que así lo demuestre de cada una de las herramientas y módulos incluidos.
- 2.1.6.1.3. Debe ser una solución de Software donde la comunicación con el servidor de Backup debe ser por medio de un agente.
- 2.1.6.1.4. Proveer la infraestructura Cloud necesaria para soporta dicha solución.
- 2.1.6.1.5. Proveer de una consola centralizada donde se puedan definir políticas, cuotas de espacio, reportes de Backup.
- 2.1.6.1.6. Se debe permitir la administración desde un punto central mediante una consola de administración
- 2.1.6.1.7. Permitir utilizar servidores temporales para el Backup inicial de la información, para luego ser transferido al servidor principal.
- 2.1.6.1.8. Fácil integración de la solución con Directorio activo de Microsoft, para importar los grupos de usuarios.
- 2.1.6.1.9. El licenciamiento de la solución debe ser a partir de usuarios.
- 2.1.6.1.10. La solución debe tener la capacidad de almacenar los Backups de información en un servidor centralizado y asegurar que esta es almacenada de manera eficiente y segura de manera cifrada y comprimida.
- 2.1.6.1.11. La consola administrativa debe permitir visualizar características generales de la estación: identificador del equipo, usuario autenticado, versión de agente, fecha del último Backup, estado de la estación, nombre de la estación, tamaño en disco usado, Sistema operativo.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.6.1.12. El sistema de backup debe contar con las siguientes tres (3) funcionalidades que permitan proteger la información contra robo:
- 2.1.6.1.12.1. *Borrado remoto de la información:* Poder borrar la información protegida en el momento que se necesite en el equipo del usuario final. Este borrado se debe realizar de forma segura de modo que se sobrescriba la información de modo que sea irrecuperable.
 - 2.1.6.1.12.2. *Cifrado de la información:* Poder cifrar la información a nivel de archivos en los equipos de cómputo de modo que sea protegida en caso de robo del equipo. Esta debe optimizar el rendimiento de la estación de trabajo usando los protocolos EFS (Encryption File System) de Microsoft para optimizar los recursos de la estación de trabajo Windows. En caso de robo o pérdida se deben poder definir umbrales de tiempo de modo que una vez se cumpla este umbral se denieguen los permisos sobre la información cifrada.
 - 2.1.6.1.12.3. *Geolocalización de dispositivos:* la solución debe poder geolocalizar los dispositivos basados en la última ubicación reportada. Esta se debe mostrar en mapa con la ubicación donde se encuentra
- 2.1.6.1.13. Se debe poder almacenar los Backups de los usuarios en un servidor local, remoto o en una NAS / SAN.
- 2.1.6.1.14. La conexión establecida entre el cliente y el servidor debe ser segura mediante protocolos SSL.
- 2.1.6.1.15. La solución debe tener técnicas de almacenamiento incremental y diferencial donde únicamente se transfieran los cambios realizados a los archivos.
- 2.1.6.1.16. La solución debe integrar técnicas de compresión de la información.
- 2.1.6.1.17. Integración con la tecnología VSS (Volumen Shadow Copy) de Microsoft, permitiendo realizar Backups a archivos abiertos.
- 2.1.6.1.18. La solución debe estar integrada con NTFS Change Journal (USN)
- 2.1.6.1.19. La herramienta debe poder integrarse con el directorio Activo de Microsoft e importar los grupos de usuarios allí contenidos.
- 2.1.6.1.20. La herramienta debe permitir la creación manual de grupos y usuarios con el fin de poder instalar los agentes en ambientes sin dominio.
- 2.1.6.1.21. La solución debe tener su propia herramienta de distribución, tener la capacidad de ser desplegada mediante GPO y por parte de software de terceros.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 2.1.6.1.22. Debe proveer servidores temporales para el Backup inicial de la información, donde luego se puedan enviar al servidor principal.
- 2.1.6.1.23. Tener la capacidad de instalar un servidor principal por cada sede y poder administrar cada uno de estos servidores principales desde una consola de administración,
- 2.1.6.1.24. Al tener varios servidores principales se deben poder generar desde la consola de administración un reporte donde se incluya la información de Backups de todos los servidores principales.
- 2.1.6.1.25. El licenciamiento de la solución debe ser por usuario visualizado en consola.
- 2.1.6.1.26. No se debe licenciar por servidor principal, temporal instalado o consola.
- 2.1.6.1.27. La solución debe tener la capacidad de almacenar las llaves de cifrado de los usuarios y de ser recuperadas únicamente por un usuario “administrador con privilegios”.

2.1.6.2. Características de los Backups:

- 2.1.6.2.1. La solución debe poder tener la opción de limitar el uso del ancho de banda al cual se enviarán los Backups a través de la red. Este valor debe poder ser delimitado en la consola de administración y en el agente instalado en el equipo de usuario final.
- 2.1.6.2.2. La solución de Backup debe tener la capacidad de optimizar los recursos de máquina del usuario final, donde este no se vea impactado en el momento de realizar los Backups. Esto debe poder ser configurado en la consola de administración y en el agente instalado en el equipo de usuario final.
- 2.1.6.2.3. No permitir realizar modificaciones a las políticas de Backup preestablecidas para los usuarios.
- 2.1.6.2.4. La solución de Backup debe tener la opción de excluir tipos de archivos, carpetas y archivos específicos de los Backups automáticos.
- 2.1.6.2.5. Se debe permitir la definición de cuotas por grupos de usuarios y por usuarios.
- 2.1.6.2.6. Debe permitir programar Backups en horarios específicos y en días seleccionados.
- 2.1.6.2.7. Debe permitir realizar Backups automáticos cuando se conecten los equipos de cómputo a la red LAN o inalámbrica de la Municipalidad de Escazú.
- 2.1.6.2.8. Los Backups se deben generar de manera automática sin intervención del usuario.
- 2.1.6.2.9. Deben existir políticas de Backup predefinidas en la consola de administración.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.6.2.10. Deben existir categorías con las extensiones de los diferentes tipos de archivos ya predefinidas en la consola de administración cuando esta sea instalada.
- 2.1.6.2.11. Permitir excluir o incluir las diferentes unidades de almacenamiento de los equipos (Ejemplo: R:\), carpetas, documentos y tipos de archivos en la política de Backup.
- 2.1.6.2.12. Permitir realizar Backups a dispositivos de almacenamiento extraíbles.
- 2.1.6.2.13. Debe permitir realizar Backups a discos duros cifrados por alguna solución usada para dicho fin.
- 2.1.6.2.14. La solución debe permitir realizar Backups a archivos PST sin importar su ubicación, si están protegidos por contraseñas o se encuentran en uso en el momento que se ejecute un Backup.
- 2.1.6.2.15. La solución debe tener la opción de prevenir que los usuarios realicen restauraciones de la información sin una cuenta de administrador autorizada para tal fin.
- 2.1.6.2.16. La solución debe tener dos (2) roles de usuarios:
 - 2.1.6.2.16.1. *Usuario administrador común*: únicamente tiene la opción de editar las configuraciones de la consola de administración.
 - 2.1.6.2.16.2. *Usuario administrador con privilegios*: Puede ejecutar las labores de un “Administrador Común” y además tiene acceso a las llaves de cifrado de los usuarios y puede reestablecer un Backup en una ubicación local o remota del servidor principal.
- 2.1.6.2.17. La solución permitir determinar días máximos en los cuales se considere que un usuario tenga su información guardada satisfactoriamente. Luego de este número de días si no se ha realizado Backup a este usuario, se debe colocar en un estado donde se indique que se necesita realizar Backup.
- 2.1.6.2.18. Debe permitir bloquear y desbloquear las conexiones entrantes al servidor de Backup para labores de mantenimiento sin tener que pausar o detener el servicio de la solución o subir el firewall del servidor. Esta opción debe estar integrada en la consola de administración.
- 2.1.6.2.19. La solución debe tener la opción de notificar al usuario antes de la ejecución de un Backup.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 2.1.6.2.20. Se deben visualizar en la consola y en el usuario final donde se indiquen si un Backup fue exitoso o no, e indicar la razón por la cual no se realizó el Backup
- 2.1.6.2.21. La solución debe poder extraer logs de troubleshooting de los usuarios directamente desde el servidor en caso de que se necesite mirar los eventos ocurridos luego de un Backup fallido.
- 2.1.6.2.22. La consola debe permitir exportar e importar políticas de Backup.
- 2.1.6.2.23. Al realizar un Backup la solución debe tener la capacidad de buscar archivos sin importar la ubicación en donde se encuentren sujeto a las políticas definidas en la consola de administración.
- 2.1.6.2.24. Debe permitir restaurar todos los documentos, carpetas o documentos específicos a su ubicación original y sobrescribir los que estaban creados.
- 2.1.6.2.25. En caso de que se pierda conexión entre el agente de Backup y el servidor principal, la solución debe estar en la capacidad de retomar en envío del Backup desde el punto donde se perdió la conexión.
- 2.1.6.2.26. Se debe tener la opción de que los Backups se procesen en el disco local de los usuarios antes de enviarlo al servidor. Los Backups deben ser transferidos cuando se reestablezca la conexión al servidor.

2.1.6.3. Características del agente:

- 2.1.6.3.1. Se deben soportar los siguientes sistemas operativos para el agente: Windows XP, Vista, 7, 8, 8.1, 10 y sistemas MAC.
- 2.1.6.3.2. Se debe instalar un agente por estación de trabajo.
- 2.1.6.3.3. El agente debe tener una interfaz gráfica amigable con el usuario final, así como procedimientos guiados para poder realizar Backups o restauraciones de la información.
- 2.1.6.3.4. El agente debe poder mostrar al usuario todas las fechas en las cuales se ha realizado un Backup a la estación de trabajo
- 2.1.6.3.5. La solución debe cifrar y comprimir la información en los equipos finales antes de ser enviada al servidor de almacenamiento.
- 2.1.6.3.6. El agente debe estar en la capacidad de reestablecer un Backup de una fecha específica seleccionada por el usuario y de los archivos que el usuario seleccione.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 2.1.6.3.7. El agente debe tener la capacidad de buscar un archivo a restaurar dentro de todo el Backup almacenado en el servidor, ya sea por el nombre de este o por su extensión. Además, debe permitir seleccionar la versión del archivo que se desea restaurar mostrando la fecha, hora y tamaño del archivo a restaurar.
- 2.1.6.3.8. La solución debe permitir restaurar accesos directos a las ubicaciones originales al migrar de hardware o actualizar el sistema operativo
- 2.1.6.3.9. La solución debe garantizar que la información será almacenada y restaurada satisfactoriamente en caso de realizar migraciones de hardware o actualizaciones de sistemas operativos (Ejemplo: Se puede restaurar la información que fue guardada de un SO Windows XP a un Windows 7 u 8.
- 2.1.6.3.10. El agente debe tener la opción que permita al usuario omitir, cancelar, reprogramar y pausar un Backup.
- 2.1.6.3.11. El agente debe tener la capacidad de permitir que un usuario defina los archivos a los cuales desea realizar un Backup a partir de políticas predefinidas en la consola de administración.
- 2.1.6.3.12. La solución debe solicitar una contraseña en caso de que el agente intente ser desinstalado.
- 2.1.6.3.13. Las actualizaciones de las políticas de Backup deben ser automáticamente actualizadas en el agente antes del siguiente Backup. No se debe solicitar la intervención del usuario o del administrador para esta actualización.
- 2.1.6.4. *Características de Reportes:*
- 2.1.6.4.1. La generación de reportes de Backups o de restauración realizados por los usuarios deben poder ser visualizados en la consola de administración, donde se muestre el historial de actividades realizadas.
- 2.1.6.4.2. Los reportes generados en la consola deben contener información de tamaño real de los archivos antes y después del Backup, el nombre del usuario, espacio asignado, fecha y hora del Backup, estado Backup (Exitoso, fallido), número de archivos nuevos, modificados y borrados.
- 2.1.6.4.3. Generación de reportes gerenciales y técnicos donde se muestre el total de equipos con Backups realizados, no realizados o fallidos. Además, información de ahorro de ancho de banda e información general. Estos deben ser enviados por correo
- 2.1.6.4.4. Permitir el envío de reportes por correo electrónico



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 2.1.6.4.5. La solución debe tener la opción de mostrar automáticamente al usuario el reporte del Backup luego de que este haya terminado
 - 2.1.6.4.6. Proveer de logs y reportes detallados de todos los Backups y restauraciones realizadas, dentro de los cuales se contenga información del equipo, IP, fechas y eventos ocurridos.
 - 2.1.6.4.7. Genera reportes de los Backups realizados directamente en el agente. Este reporte también muestra los archivos nuevos, modificados o eliminados a los cuales se les realizó el Backup
 - 2.1.6.4.8. La solución debe proveer una vista donde se permita filtrar los diferentes eventos por exitosos o fallidos.
 - 2.1.6.4.9. Se deben poder generar filtros donde se muestren únicamente aquellos backups fallidos por una razón definida.
 - 2.1.6.4.10. Los reportes deben poder ser filtrados por estado, ya sea por Backups o restauraciones en tiempos determinados
- 2.1.7. La empresa oferente deberá presentar documentación necesaria donde se garantice que son canales autorizados por el fabricante para la comercialización e implementación de la solución ofertada para la compañía. Se requiere carta emitida por el fabricante, dirigida a la Municipalidad de Escazú, con al menos treinta (30) días de emitida a la fecha de la presentación de ofertas.
- 2.1.8. Se debe incluir referencias de clientes activos de la solución ofertada. Se requiere indicar por medio de carta emitida por el fabricante referencia de al menos diez (10) clientes en el territorio nacional (Costa Rica) que contemplen como mínimo los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos de Servicio, Catálogo de Servicios y Gestión de Niveles de Servicio. Se deberá incluir los datos de contacto para su respectiva validación.

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.1. Seguridad

- 3.1.1. El oferente debe comprometerse a cumplir con las disposiciones Seguridad Informática establecidas por las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República e implementar la solución ofertada tomando en consideración las Políticas de Seguridad Informática establecidas por y para la Municipalidad de Escazú., mismas que podrán ser revisadas por el Proceso Tecnologías de Información, sin opción de sacar copia de dichos documentos.
- 3.1.2. De los aspectos de seguridad citados en esta sección, según las disposiciones establecidas por



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, deben observarse los que apliquen a los servicios requeridos (hardware y software). Aquellas condiciones que el oferente estime no aplican al objeto de esta contratación, deben indicarse las razones por las que se consideran no aplicables. Para este último caso, la Municipalidad se reserva la potestad de no aceptar dichas ofertas.

- 3.1.3. Para las herramientas de administración y monitoreo de los componentes de la solución, el oferente debe garantizar que éstas utilizan ambientes y canales seguros, que únicamente se habilitan los servicios y puertos estrictamente requeridos para que las herramientas funcionen. No deben existir mecanismos alternos para administrar o monitorear los componentes de la solución. Toda la configuración necesaria para el uso de estas herramientas debe ser documentada y entregada junto con la solución.
- 3.1.4. El sistema deberá generar copias de seguridad automáticas para garantizar la salvaguarda y conservación de los datos.
- 3.1.5. El sistema deberá tener todos los atributos de seguridad procedimental, de propiedad, confidencialidad, privacidad, de integridad y exactitud tanto de la base de datos como de los módulos que componen el sistema.
- 3.1.6. El oferente podrá emitir recomendaciones adicionales sobre la seguridad en la cual correrá el aplicativo. Para aquellas recomendaciones que impliquen un costo, deberá cotizar de manera independiente.
- 3.1.7. El oferente debe comprometerse, en caso de resultar adjudicado, a que facilitará la documentación técnica necesaria sobre el modelo o esquema de Seguridad utilizado por el aplicativo.
- 3.1.8. El oferente garantizará, dentro de su ámbito de competencia, la integridad y seguridad de la información almacenada en el aplicativo.
- 3.1.9. El oferente garantiza que la solución no incluye funcionalidades no solicitadas en el cartel que puedan afectar la operación de la Municipalidad de Escazú, ya sea en forma de estafa, sabotaje u otro acto de carácter doloso.
- 3.1.10. El oferente acepta que la Municipalidad de Escazú pueda aplicar procesos de revisión, hardening y de prueba de penetraciones, para poder dar visto bueno a la puesta en operación del sistema.

3.2. Configuración

- 3.2.1. El sistema deberá ser lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios en el entorno, en



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



los procedimientos y permitir cambiar la configuración de manera rápida y efectiva (parametrización) sin que ello afecte la funcionalidad del producto terminado.

3.2.2. Las pantallas en general, así como los mensajes de errores se mostrarán en español y deben ser lo suficientemente claros como para determinar la causa del error y las acciones correctivas.

3.2.3. El oferente debe informar, en caso de resultar adjudicado, las configuraciones del sistema que están de manera predeterminada y permitir ajustes a dicha configuración previo acuerdo entre las partes.

3.3. Instalación y operación

3.3.1. El sistema debe poder instalarse y operar sin problema alguno como mínimo en plataformas de hardware con arquitectura de treinta y dos (32) bits y sesenta y cuatro (64) bits.

3.3.2. El sistema deberá poder instalarse y ejecutarse a nivel de cliente o estación de trabajo de los usuarios con el sistema operativo Microsoft Windows XP, 7, 8, 8.1 y 10 o versión superior de Microsoft Windows o en su efecto en plataformas de VMWare.

3.3.3. Para la implementación de todos y cada uno de los componentes de la solución el oferente deberá efectuar la instalación y configuración de estos tomando en cuenta las mejores prácticas de seguridad establecidas por el fabricante del componente y/o en ausencia de dichas prácticas, las recomendadas por la Industria. En este sentido, las consideraciones de seguridad deben ser tomadas en cuenta desde la instalación de los componentes de la solución, el software que requiera de niveles de autorización deberá ser configurado en primera instancia bajo el principio del “menor privilegio posible”.

3.3.4. El oferente debe proveer todo programa utilitario o software y su respectivo licenciamiento para que la aplicación funcione correctamente.

4. GARANTÍA DE FUNCIONAMIENTO

La persona jurídica oferente, en caso de resultar adjudicada, acepta rendir una garantía de funcionamiento sobre el correcto funcionamiento del sistema de al menos doce (12) meses a partir del recibo conforme del producto, período durante el cual cualquier falla atribuible al sistema correrá por su cuenta hasta su resolución, para lo cual deberá presentar una declaración jurada.

5. CONDICIONES ESENCIALES DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN

5.1. La prestación del servicio de capacitación no originará relación de empleo público entre la Administración y la persona jurídica adjudicada; por lo que los costos originados por concepto de cargas sociales y seguros correrán por cuenta del adjudicado, ya sea persona jurídica.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



- 5.2. La persona jurídica adjudicada deberá presentar, al Proceso Tecnologías de Información, el plan de trabajo y metodología del servicio de capacitación, que debe ser teórico - práctico, contar con dinámicas y actividades que permitan a las personas participantes aplicar sus conocimientos en forma paralela, y así evacuar las dudas que surjan como parte del proceso.
- 5.3. La capacitación debe ser al menos 40% teórico y 60% práctico.
- 5.4. Dicho programa del servicio de capacitación debe cumplir como *mínimo* con lo siguiente:
 - 5.4.1. La persona jurídica oferente garantizará la ejecución de las actividades de capacitación necesarias para asegurar la transferencia de conocimiento a los funcionarios del Proceso Tecnologías de Información, en la utilización del sistema.
 - 5.4.2. La persona jurídica adjudicada deberá indicar por escrito al Proceso Tecnologías de Información en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del comunicado de firmeza del concurso, las fechas estimadas, horarios y temas de la capacitación, detallados por sesiones y horas de aprovechamiento.
 - 5.4.3. La capacitación deberá coordinarse con el Proceso Tecnologías de Información.
 - 5.4.4. Todas las sesiones de capacitación deberán contar con material de apoyo, y el mismo deberá estar en idioma español y su costo debe estar incluido en el total de la oferta.
- 5.5. El instructor ofrecido deberá tener experiencia positiva impartiendo este tipo de capacitaciones con mínimo un año, para instituciones públicas o privadas.
- 5.6. La capacitación se deberá realizar en las instalaciones de la Municipalidad de Escazú
- 5.7. Al finalizar cada curso se deberá entregar al Proceso de Recursos Humanos un listado de las personas que asistieron a la capacitación, firmada por la persona instructora.
- 5.8. Se debe incluir capacitación a funcionarios de la institución en el uso y administración de la solución, la cual se deberá impartir en idioma español, en las oficinas de Institución. Las capacitaciones requeridas deberán contemplar al menos:
 - 5.8.1. Capacitación para agentes especialistas de primer Nivel, al menos cuatro (4) horas.
 - 5.8.2. Capacitación para agentes especialistas de niveles superiores, al menos cuatro (4) horas.
 - 5.8.3. Capacitación para encargados de configuración y mantenimiento de la herramienta, al menos ocho (8) horas.
 - 5.8.4. Capacitación para gestores de configuración (CMDB), al menos cuatro (4) horas.
 - 5.8.5. Capacitación para encargado de seguridad de sistemas, al menos cuatro (4) horas.
 - 5.8.6. Charla de sensibilización en uso de herramienta a usuario final, al menos dos (2) horas.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 5.9. Las capacitaciones deberán ser brindadas directamente por el fabricante de la solución, de forma presencial en oficinas de la Municipalidad de Escazú, y en idioma español.
- 5.10. Cada capacitación se brindará para un máximo de diez (10) funcionarios asignados por el Proceso Tecnologías de Información.
- 5.11. El oferente deberá incluir el Plan de Capacitación respectivo, incluyendo el temario detallado para cada capacitación.
- 5.12. *Material Didáctico*
- 5.12.1. Debe estar en español.
- 5.12.2. La logística y costo del mismo correrá por parte de la persona jurídica adjudicada.
- 5.12.3. El programa del servicio de capacitación debe presentarse al Proceso Tecnologías de Información tres (3) días hábiles antes del inicio de las actividades, delimitando los objetivos, temario a emplear.
- 5.12.4. La persona jurídica adjudicada deberá entregar a cada participante, el día de inicio del servicio de capacitación, el material didáctico relacionado con lo expuesto en el servicio de capacitación.
- 5.12.5. Deberá entregarse una (1) copia en disco compacto, una (1) copia escrita del material de la capacitación al Proceso Tecnologías de Información del programa de capacitación. Dicho material debe presentarse ante el Proceso Tecnologías de Información tres (3) días hábiles antes del inicio de las actividades.
- 5.12.6. En caso de que el material didáctico escrito, sea una reproducción o fotocopia, deberá cumplir con los estándares de calidad aplicables a la legibilidad de la palabra escrita, a las figuras, gráficos, o cualquier otra ilustración necesaria para esclarecer el contenido escrito.
- 5.13. *Equipos Didácticos*
- 5.13.1. La persona jurídica adjudicada deberá aportar los equipos didácticos necesarios que contribuyan al logro de los objetivos del servicio de capacitación.
- 5.13.2. Corresponderá a la persona jurídica adjudicada tramitar y pagar tolo lo correspondiente al mantenimiento y uso del equipo didáctico necesario para brindar el servicio de capacitación.
- 5.13.3. La persona jurídica adjudicada deberá incluir como mínimo una computadora portátil y un video proyector para impartir las lecciones teóricas.
- 5.14. *Currículum*
- 5.14.1. Presentar currículum del instructor, donde resuma aspectos *mínimos* como:
- 5.14.1.1. Datos personales (nombre completo, nacionalidad, etc.)



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 5.14.1.2. Estudios realizados,
- 5.14.1.3. Experiencia laboral,
- 5.14.1.4. Otros estudios realizados.

5.14.2. El profesional que impartirá la capacitación debe contar con experiencia positiva mínima de tres (3) capacitaciones referentes a la operación del software de mesa de ayuda. Demostrable mediante una lista de referencia en la cual se aporte lista de referencia, con teléfonos y contactos para fines de verificación.

La información solicitada debe presentarse con el siguiente formato:

Persona Contacto	Empresa	Descripción Proyecto	Fecha Inicio (dd/mm/aaaa)	Fecha Final (dd/mm/aaaa)	Teléfono

La tabla de referencia será verificada por el área técnica.

5.14.3. El Proceso Tecnologías de Información se reserva el derecho de solicitar el reemplazo del instructor (es), si se considera que no cumple con los requerimientos solicitados.

5.15. Lugar

5.15.1. La Municipalidad de Escazú aportará el espacio físico donde debe impartirse el servicio de capacitación, en horario a convenir con el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú.

6. EJECUCIÓN CONTRACTUAL

6.1. Implementación

6.1.1. La persona jurídica adjudicada deberá entregar al Proceso Tecnologías de Información en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del comunicado de firmeza del concurso, un cronograma con actividades, fechas de inicio y fin estimados, técnicos responsables y entregables, para la instalación y operación del aplicativo, en concordancia con el Plazo de Entrega al que se comprometió. Dentro de dicho cronograma se deberá considerar:

6.1.1.1. Una semana para que el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú realicen las pruebas que estime necesarias a la seguridad del aplicativo.

6.1.1.2. Una semana para realizar una revisión general de las características de los equipos del Proceso Tecnologías de Información en los que se instalarán las licencias, e informar al Proceso Tecnologías de Información en caso de requerirse algún elemento adicional de



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



hardware o dispositivo periférico, con el propósito de asegurar una óptima instalación y operación del sistema.

6.1.1.3. Como parte de la revisión, realizar las recomendaciones que estime pertinentes, respecto las características de los equipos del Proceso Tecnologías de Información, en los que se instalará el software, de la Municipalidad de Escazú, para asegurar la mayor confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

6.1.1.4. Las pruebas que se requieran y las que solicite el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú, para verificar el fiel funcionamiento del software.

6.1.1.5. Colaborar con el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú para realizar una carga inicial y las pruebas de funcionalidad, con al menos diez (10) evaluaciones.

6.1.2. La persona jurídica adjudicada para la implementación deberá facilitar los técnicos necesarios para que trabajen concurrentemente, según el cronograma de actividades.

6.1.3. El Proceso Tecnologías de Información dispondrá de cinco (5) días hábiles para hacer las observaciones que estime pertinente y la persona jurídica adjudicada tendrá cinco (5) días hábiles para realizar y notificar los ajustes correspondientes.

6.1.4. La instalación iniciará cuando el Proceso Tecnologías de Información notifique a la persona jurídica adjudicada la orden de inicio de la instalación.

6.1.5. El sistema deberá quedar debidamente instalado y operando correctamente en los equipos designados por el Proceso Tecnologías de Información, de modo que la Municipalidad de Escazú no tenga que incurrir en gastos, ni modificaciones adicionales para su correcta operación.

6.1.6. La persona jurídica adjudicada para la correcta instalación del software debe considerar la entrega e instalación del software debe realizarse en el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú, ubicada en el Palacio Municipal, costado norte del parque central de Escazú.

6.1.7. La persona jurídica adjudicada además de la implementación deberá ayudar a definir todos los parámetros necesarios, que permitan iniciar el uso adecuado de la herramienta y los procesos ITIL correspondientes, según los procedimientos y métodos de la Municipalidad de Escazú, para lo que deberá presentar, un cronograma de actividades de instalación e implementación completo, que detalle las tareas a efectuar y los costos respectivos de la implementación. El mismo deberá presentarse en formato que permita definir *Ruta Crítica* y *Diagramas de Gantt* respectivos.

6.1.8. El servicio de implementación incluirá al menos:



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



6.1.8.1. Revisión y readecuación de los procesos ITIL y configuración de los mismos en la solución ofertada. Desarrollando al menos las siguientes actividades:

6.1.8.1.1. Determinar las necesidades y objetivos del negocio aplicando una estrategia de evaluación estructurada en fases que permitan validar los supuestos con los que se procederá en la implementación de la solución. Para tales fines se incluirán entrevistas con personeros de diferentes las diferentes dependencias de la Municipalidad de Escazú.

6.1.8.1.2. Alinear la estrategia de evaluación para lograr generar valor en el negocio y apoyar los objetivos del negocio de la Municipalidad de Escazú.

6.1.8.1.3. Los Procesos requeridos son:

6.1.8.1.3.1. Gestión de Incidentes

6.1.8.1.3.2. Gestión de Requerimientos de Servicio

6.1.8.1.3.3. Gestión de Catálogo de Servicios

6.1.8.1.3.4. Gestión de Niveles de Servicio

6.1.8.1.3.5. Gestión de Conocimiento

6.1.8.2. Producir entregables para el proceso de readecuación e implementación de los procesos de mejores prácticas ITIL en la solución ofertada. Incluir al menos:

6.1.8.2.1. Documentación que permita definir claramente las necesidades actuales de la Municipalidad de Escazú respecto a la Mesa de Servicios.

6.1.8.2.2. Evaluación del nivel de conocimiento que tiene LA COMPAÑÍA acerca de la Mesa de Servicios.

6.1.8.2.3. Documentación que permita identificar y definir claramente las expectativas de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda.

6.1.8.2.4. Documentación que muestre y defina claramente un mapa conceptual de interrelaciones de los servicios de TI y los diferentes departamentos respecto de las actividades de la Mesa de Servicio.

6.1.8.3. Revisión del catálogo de servicios actual de la Municipalidad de Escazú y ofrecer las recomendaciones necesarias de acuerdo a las mejores prácticas ITIL y su incorporación en la solución ofertada, buscando la mejor interrelación entre las categorías de servicio ofrecidas por el Proceso Tecnologías de Información y los servicios que ofrece la Municipalidad de Escazú. Deberá entregar la siguiente documentación:

6.1.8.3.1. Catálogo de servicios revisado.

6.1.8.3.2. Definición completa de servicios del Catálogo.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



6.1.8.4. Instalación de todos los módulos necesarios para el correcto funcionamiento de la solución.

6.1.8.5. Configuración necesaria para el correcto funcionamiento de la solución, incluyendo los procesos solicitados y que garanticen el cumplimiento de los puntos indicados en los requerimientos técnicos.

6.1.9. La solución a adquirir deberá contar con manuales en español, para cada uno de sus módulos. Los manuales podrán entregarse físicos o referenciar algún enlace de descarga o consulta.

6.1.10. Toda la instalación de la solución oferta deberá ser realizada por parte del personal certificado del fabricante del producto ofertado.

6.1.11. La empresa adjudicada deberá contar con personal certificado de fabrica en el manejo del software de mesa de ayuda, para lo que deberá aportar copia del certificado que acredite dicho cumplimiento.

6.2. Mantenimiento y soporte

6.2.1. El fabricante de la solución deberá contar con personal local que pueda realizar labores de soporte a la herramienta propuesta con un horario de 8am a 5pm. Incluir detalle de dirección y teléfono de la oficina del fabricante en Costa Rica.

6.2.2. La persona jurídica oferente deberá contar con personal local con experiencia en labores de instalación, configuración y mantenimiento de la solución ofertada, que pueda realizar las labores de soporte a la herramienta propuesta, así como un servicio de mantenimiento y soporte local con atención de fallas en un horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes.

6.2.3. La persona jurídica oferente deberá indicar en su oferta un medio para realizar reportes, donde se pueda registrar los incidentes y darles seguimiento de su atención. Además, deberá indicar un correo electrónico, donde pueda establecerse comunicación oficial para la atención de incidentes o requerimientos varios que puedan surgir en la prestación de servicios.

6.2.4. La persona jurídica oferente se obliga a brindar a la Municipalidad de Escazú el servicio de mantenimiento y soporte que esta le solicite a raíz de un evento notificado y durante un plazo mínimo de doce (12) meses, a partir de que la Municipalidad de Escazú le entregue a la persona jurídica adjudicada la copia del contrato aprobado y el Proceso Tecnologías de Información haya recibido a satisfacción la instalación y puesta en producción del software.

6.2.5. La persona jurídica oferente se obliga a brindar dentro del soporte al menos, la atención de errores del sistema, consultas de usuario, análisis de casos de usuarios.

6.2.6. La persona jurídica adjudicada se obliga a tener técnicos capacitados y disponibles, para la atención de cualquier incidente.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



6.2.7. La persona jurídica adjudicada acepta en caso de desplazamiento físico de los equipos designados por el Proceso Tecnologías de Información incluidas en esta contratación, instalar sin costo adicional el software en el equipo respectivo y dejarlo en correcto funcionamiento.

6.2.8. La persona jurídica adjudicada se compromete a que el tiempo de respuesta máximo para la resolución de fallas del sistema instalado (entiéndase como aquellas características funcionales y técnicas del sistema, especificadas en la oferta y que en algún momento de su operación fallaron) será de ocho (8) horas, en horario de 8:00 am a 4:00 pm. Dicho tiempo rige a partir de la comunicación del fallo, hasta la atención del reporte correspondiente.

7. RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA

7.1. La recepción provisional del objeto se regirá por lo establecido en el Artículo N° 194 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y se entenderá como el recibo material del bien, por parte de del Proceso Tecnologías de Información. Para ello la persona jurídica adjudicada deberá coordinar con el Proceso Tecnologías de Información, la hora y demás condiciones necesarias para la recepción, cuando sea pertinente, o bien informar cuando se ha procedido con la entrega.

7.2. La recepción definitiva del objeto se regirá por lo establecido en el Artículo N° 195 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y será extendida dentro del mes siguiente a la recepción provisional o dentro del plazo establecido en la primera página de la invitación, o bien vencido el plazo para corregir defectos. La recepción definitiva no excluye la aplicación de multa, si el servicio presenta alguna inconformidad con lo establecido en la orden de compra.

8. CONDICIONES DE ENTREGA

8.1. Debe entenderse que los productos a adquirir deben entregarse en las instalaciones de la Municipalidad de Escazú, según lo indicado por el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú.

8.2. De ser rendida la recepción definitiva del pedido, el funcionario del área solicitante rendirá el “recibido conforme” de la mercadería, por lo cual la persona jurídica adjudicada deberá cerciorarse de que junto con la firma de aceptación, se adicione la fecha en que se recibió la mercadería y se disponga del sello de la dependencia respectiva, el cumplimiento de dichos requisitos será obligatorio como parte de la gestión para tramitar el pago respectivo, caso que la factura no cuente con la globalidad de lo señalado, se estará posponiendo su cancelación hasta que se cumpla con la totalidad de las condiciones antes indicadas.

8.3. La lista de entrega y factura, que debe proporcionar la persona jurídica adjudicada, deberá especificar como mínimo: código de artículo, número de solicitud de suministros, descripción del artículo, cantidad solicitada, cantidad entregada, costo unitario y total, fecha de entrega y espacio



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



para que el funcionario designado por la Municipalidad de Escazú consigne: Nombre, firma, fecha efectiva de recepción del producto y sello de la oficina.

- 8.4. Si el pedido es rechazado parcial o totalmente por errores imputables a la persona jurídica adjudicada, ésta deberá reponer lo respectivo en un período máximo de un día hábil después de la fecha del rechazo, asumiendo los costos de reposición, que de ninguna forma podrán ser trasladados a la Municipalidad de Escazú. Por otro lado, si los suministros consignados en la lista de entrega no corresponden en forma total o parcial a lo efectivamente entregado, el representante de la Municipalidad de Escazú, deberá indicarlo en dicha lista, en un espacio designado para este fin, anotándose código, cantidad y descripción de los productos rechazados o no recibidos.
- 8.5. Si durante el proceso de verificación se comprueba, que los bienes entregados por la persona jurídica adjudicada no cumplen con las características técnicas definidas, esté deberá retirar aquellos que no se ajusten o cumplan, debiendo reponerlos por otros que atiendan lo establecido, para lo cual tendrá un plazo máximo de un día hábil después de que reciba la debida comunicación por parte de la Municipalidad de Escazú.
- 8.6. Los costos de la reposición deberán ser asumidos íntegramente por la persona jurídica adjudicada, sin que puedan ser trasladados de forma alguna a la Municipalidad de Escazú.
- 8.7. En todo caso se aclara, que la persona jurídica adjudicada será enteramente responsable por los bienes, hasta tanto estos no hayan sido recibidos “a entera satisfacción” por la Municipalidad de Escazú.
- 8.8. Siempre y cuando que los bienes que se encuentren en buen estado de presentación, conservación, empaque y funcionamiento y cumplan con las calidades, características y condiciones establecidas en este cartel, serán aceptadas de conformidad por la Municipalidad de Escazú.

9. RECIBO DEL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN ACTUALIZADO

- 9.1. La persona jurídica adjudicada deberá entregar servicio adjudicado en las mejores condiciones y actualizados, todo ello considerando lo dispuesto en el Artículo N° 205 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, por lo que la Municipalidad de Escazú por medio del Proceso Construcción de Obra Pública estará facultado para aceptar las mejoras y cambios e innovaciones tecnológicas en los servicios que le proponga la persona jurídica adjudicada a su ofrecimiento y que se planteen con posterioridad a la apertura de las ofertas y aún en la fase de ejecución contractual, siempre que sea presentada por escrito, no le representen ningún costo adicional y que se reviertan a favor del mejor beneficio para la Municipalidad de Escazú medido en función de incrementos en la capacidad, calidad o potencialidad del objeto contratado. La persona jurídica adjudicada deberá soportar la solicitud con los documentos técnicos probatorios que respalden su gestión.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 9.2. Previo a la aceptación de tales mejoras, el Proceso Tecnologías de Información procurará del área usuaria a cuyo encargo se promovió el procedimiento de contratación, las verificaciones y validaciones del caso que sustenten la aceptación de la mejora.
- 9.3. Estas mejoras no serán tomadas en cuenta en la valoración y comparación de la propuesta, pero obligarán a quienes las formulen una vez firme la adjudicación. Si la propuesta de mejora se realiza en la etapa de ejecución contractual, será obligación de la persona jurídica adjudicada suplir el bien o servicios bajo las nuevas condiciones pactadas.
- 9.4. La Municipalidad de Escazú contará con diez (10) días hábiles para la resolución de la solicitud y se tendrá por suspendido el plazo de entrega con la presentación de la gestión. Sin embargo, en el momento que la Municipalidad de Escazú considere que la documentación es insuficiente, se tendrá por activado el plazo de entrega hasta tanto la persona jurídica adjudicada no conteste la prevención que la Municipalidad de Escazú le remita.
- 9.5. La Municipalidad de Escazú, según lo indicado en el Artículo N° 205 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa la Administración, recibirá bienes actualizados cumpliendo con las siguientes reglas:
 - 9.5.1. Que se trate de objetos de igual naturaleza y funcionalidad, con condiciones similares de instalación y mantenimiento.
 - 9.5.2. Que el cambio constituya una mejora para la Administración, de frente a sus necesidades.
 - 9.5.3. Que no se trate de actualizaciones que se encuentren en fase de investigación o que no hayan sido lo suficientemente probadas o carezcan de los respaldos pedidos en el cartel.
 - 9.5.4. Que las condiciones restantes se mantengan inalteradas.
 - 9.5.5. La última actualización se entenderá, entre otras cosas, como que el bien esté en línea de producción al momento de la entrega, o como la última versión del fabricante, cuando el objeto admita actualizaciones de esa naturaleza y ésta haya sido conocida en el mercado al menos un mes antes de la entrega de la orden de inicio. Para estos efectos, el oferente deberá respaldar el ofrecimiento con certificación emitida directamente por el fabricante.
 - 9.5.6. La mejora deberá informarse por escrito, explicando en detalle en qué consiste el cambio, de ser necesario a partir de literatura técnica y cualesquiera otros elementos que resulten pertinentes.
 - 9.5.7. Bajo ninguna circunstancia, los cambios en los bienes o servicios podrán demeritar las garantías y condiciones de los bienes inicialmente ofrecidas, las cuales se consideran un mínimo que no podrá ser rebajado ante modificaciones de esta naturaleza.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



10. CONSIDERACIONES

- 10.1. La persona jurídica oferente debe adjuntar copia de título de al menos un técnico de la persona jurídica adjudicada, certificado por la marca del fabricante del producto cotizado. El mismo deberá contar con al menos tres (3) años de Certificado (a demostrar con el título solicitado) y se encargará principalmente de la cuenta y los casos de soporte requeridos por la Municipalidad
- 10.2. La Municipalidad de Escazú, según lo indicado en el Artículo N° 197 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa la Administración, recibirá bienes actualizados cumpliendo con las siguientes reglas:
- 10.2.1. Que se trate de objetos de igual naturaleza y funcionalidad, con condiciones similares de instalación y mantenimiento.
- 10.2.2. Que el cambio constituya una mejora para la Administración, de frente a sus necesidades.
- 10.2.3. Que no se trate de actualizaciones que se encuentren en fase de investigación o que no hayan sido lo suficientemente probadas o carezcan de los respaldos pedidos en el cartel.
- 10.2.4. Que las condiciones restantes se mantengan inalteradas.
- 10.2.5. La última actualización se entenderá, entre otras cosas, como que el bien esté en línea de producción al momento de la entrega, o como la última versión del fabricante, cuando el objeto admita actualizaciones de esa naturaleza y ésta haya sido conocida en el mercado al menos un mes antes de la entrega de la orden de inicio. Para estos efectos, el oferente deberá respaldar el ofrecimiento con certificación emitida directamente por el fabricante.
- 10.2.6. La mejora deberá informarse por escrito, explicando en detalle en qué consiste el cambio, de ser necesario a partir de literatura técnica y cualesquiera otros elementos que resulten pertinentes.
- 10.2.7. Bajo ninguna circunstancia, los cambios en los bienes o servicios podrán desmeritar las garantías y condiciones de los bienes inicialmente ofrecidas, las cuales se consideran un mínimo que no podrá ser rebajado ante modificaciones de esta naturaleza.

11. OBLIGACIONES DEL ADJUDICADO

- 11.1. Se requiere que la persona jurídica adjudicada realice en coordinación con el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú la instalación o desinstalación del software ofertado por parte de personal técnico de la persona jurídica adjudicada.
- 11.2. La persona jurídica adjudicada debe realizar la instalación en el sitio de la licencia, esto con personal técnico de la persona jurídica adjudicada especializado y certificado por la solución y para su debida implementación.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 11.3. De presentarse diferencias con respecto a los bienes ofertados, la persona jurídica adjudicada deberá proceder, bajo su costo, a sustituirlo sin costo adicional para la Municipalidad.
- 11.4. El recibido conforme se le dará a la persona jurídica adjudicada cuando el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú brinde su aprobación. Para dar la aprobación, los bienes deberán estar completamente instalados según especificaciones descritas en este cartel y que se ejecute el mismo para verificar que la licencia funciona adecuadamente.
- 11.5. La Municipalidad se reserva el derecho de que sus técnicos y asesores técnicos comprueben, durante las pruebas la calidad de las licencias que se adjudicaron.
- 11.6. El adjudicado debe cumplir con los siguientes **requisitos mínimos**:
- 11.6.1. El proveedor adjudicado debe indicar el procedimiento para reportes y atención de fallas, así como para el control de una respuesta efectiva. El tiempo de respuesta, dentro del horario contratado, para atender directamente la falla, **no debe ser mayor ocho (8) horas**. Este horario ofrecido debe incluir al menos las horas de las 7:30 a.m. a las 4:00 p.m., de lunes a viernes. Debe indicarse el costo de atención de fallas fuera del horario ofrecido, incluyendo noches, sábados y domingos.
- 11.6.2. Presentar lista de referencia de empresas o instituciones que hayan adquirido licencias similares, en un plazo no mayor de tres (3) años atrás, indicando licencias vendidos, empresa, persona contacto y número de teléfono.
- 11.6.3. La oferta debe estar escrita en español y acompañarse de literatura técnica descriptiva, completa y detallada del software ofrecido para cada rubro por separado, en donde se exprese en forma clara y amplia cada una de sus características técnicas y físicas, en idiomas español o inglés.
- 11.6.4. La persona jurídica adjudicada debe cumplir con los siguientes requisitos **mínimos**:
- 11.6.4.1. Garantizar la existencia y suministros de bienes. La institución aplicará las sanciones contra el proveedor que no cumpla con esta condición, tal como lo establece la legislación vigente.
- 11.6.4.2. La oferta debe estar escrita en español y de ser necesario acompañarse de literatura técnica descriptiva, completa y detallada del material, de todos los componentes ofrecidos para cada rubro por separado, en donde se exprese en forma clara y amplia cada una de sus características técnicas y físicas, en idioma español o inglés.
- 11.6.4.3. **Consolidación de la Empresa**: el adjudicado debe tener un mínimo de dos años (2) años de ser distribuidor de rubros como los ofertados, en el mercado costarricense



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



A efectos de probar tal consolidación, el adjudicado deberá aportar una lista, bajo fe de juramento, de las ventas hechas del tipo de rubro mencionado, en el mercado costarricense, durante los últimos dos años, con indicación del nombre y teléfono del comprador. La Municipalidad se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la lista y hasta solicitar documentos en donde se demuestre que ha distribuido equipos y/o software en el mercado costarricense.

11.6.4.4. **Consolidación de la Marca:** el adjudicado debe demostrar la venta, durante al menos dos (2) años, en el mercado costarricense, de rubros similares a los solicitados, de modelos o versiones anteriores o iguales, y de la misma marca ofertada (no importa el distribuidor local que los haya vendido).

11.6.5. La persona jurídica será responsable de la sustitución y reemplazo de los problemas de los bienes entregados, cuando los mismos sean consecuencia de hechos imputables, excepto en los casos fuerza mayor o caso fortuito.

En aquellos casos, donde los daños originados de uso inadecuado, pérdida, robo o extravío son generados por los funcionarios municipales asignados, este aspecto que deberá acreditarse debidamente por escrito con el respaldo técnico y pruebas suficientes de ser necesario, detallando costo de la sustitución y el costo del reemplazo del material.

Al respecto, la Municipalidad de Escazú tendrá un plazo de ocho (8) días hábiles para resolver la aceptación o rechazo de la petición aportada. Sin embargo, la persona jurídica deberá en toda instancia atender el reemplazo del material de forma inmediata.

12. NORMAS ADICIONALES APLICABLES

12.1. Cualquier condición no prevista en el presente cartel, regirá conforme a lo dispuesto por la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, así como la restante normativa aplicable a la materia.

12.2. La contratación del servicio de suministro, instalación e implementación de Sistema de Mesa de Ayuda debe cumplir con lo indicado en las Leyes vigentes, relacionadas con las unidades de medida, los materiales, la actividad contractual, la ejecución y la protección a los trabajadores.

12.3. La contratación del servicio de suministro, instalación e implementación de sistema de mesa de ayuda debe cumplir con lo indicado en los Decretos Ejecutivos vigentes, relacionados con las unidades de medida, los materiales, la actividad contractual, la ejecución y la protección a los trabajadores.

13. OBLIGACIONES LABORALES Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL ADJUDICADO

13.1. La persona jurídica adjudicada tiene el deber y la obligación ineludible de cumplir con sus obligaciones laborales y de seguridad social para con sus trabajadores.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 13.2. En caso de incumplimiento comprobado en el régimen de seguridad social, ello se tendrá como incumplimiento contractual que facultará a la Municipalidad de Escazú para dar por resuelto el vínculo contractual con las eventuales ejecuciones de las garantías de cumplimiento y demás sanciones aplicables.
- 13.3. De previo a la tramitación de cada pago que sobrevenga, producto de esta prestación, el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú podrá exigir la presentación de la documentación que demuestre la adecuada cobertura de estas obligaciones por parte de la persona jurídica adjudicada.
- 13.4. La contratación de estos servicios no originará relación de empleo público entre la Administración y la persona jurídica adjudicada; por lo que los costos originados por concepto de cargas sociales y seguros correrán por cuenta de la persona jurídica adjudicada.
- 13.5. El personal contratado deberá cumplir con el ordenamiento jurídico vigente en materia de Salud Ocupacional.
- 13.6. La persona jurídica adjudicada antes del inicio del proyecto suscribirá de su propio peculio, y bajo su responsabilidad, una póliza de riesgos de trabajo y póliza de responsabilidad civil con el Instituto Nacional de Seguros y la póliza deberá cubrir por el monto total del contrato, y contar con una vigencia igual a la duración del proyecto.
- 13.7. Es entendido que el adjudicado libera a la Municipalidad de Escazú, de toda responsabilidad patronal, ya que se constituirá un contrato no afecto a relación laboral. Lo anterior, podrá ser verificado por el Proceso Servicios Municipales.

14. MEDIDAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL

- 14.1. La Municipalidad de Escazú dispone de una persona encargada en el Proceso Tecnologías de Información, o bien la persona que esté como titular en ese momento, quién realizará la comprobación y verificación para que la contratación se cumpla con las especificaciones técnicas indicadas en el presente cartel.
- 14.2. El Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú ejercerá la supervisión del avance del proyecto, en momentos seleccionados al azar, si se comprobara cualquier tipo de anomalía, la Administración se reserva el derecho de rescindir, según lo indicado en el Artículo N° 212 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 14.3. Verificar que los inicios del servicio coincidan con la orden de inicio dictada.
- 14.4. Se mantendrá una comunicación fluida con la persona adjudicada con el fin de fiscalizar que esta cumpla con el pliego de condiciones.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



14.5. En caso de duda la administración podrá realizar la verificación de los documentos, constancias, certificaciones, y otros aportados por los oferentes que considere necesario.

15. METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN

La asignación de puntaje máximo por aspecto a evaluar es el siguiente.

15.1. Precio 100%

Se evaluará tomando en cuenta el factor precio en un 100%, todo en ecuaciones proporcionalmente decreciente al mejor factor ofrecido.

$$FP = \frac{P1}{P2} \times 100\%$$

Donde:

P1 será la oferta de menor precio.

P2 será la oferta a calificar.

El procedimiento de contratación se adjudicará a aquella oferta que obtenga el mayor puntaje en la evaluación.

16. FORMA DE PAGO

16.1. Se pagará en dos tramos de la siguiente manera: Primer pago Contra entrega 100% de las licencias, segundo pago contra entrega 100% de las implementaciones y para ello debe presentar las facturas originales timbradas en el Subproceso Tecnologías de Información.

16.2. La Municipalidad tendrá un máximo de treinta (30) días naturales para pagar, previa presentación de la factura y previa verificación del cumplimiento a satisfacción de conformidad con lo indicado en este cartel.

16.3. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de la Tributación Directa. Las empresas a las que se les haya dispensado del trámite de timbraje, deberán hacer referencia en las facturas o comprobantes que presenten ante la Municipalidad de Escazú, del número de resolución mediante la cual se les eximió de ese trámite. La Municipalidad de Escazú no se responsabiliza por los atrasos que puedan darse en la fase de ejecución, con motivo del incumplimiento de este aspecto.

16.4. Los pagos se realizarán en colones costarricenses y sujeto a la cantidad de materiales.

16.5. En caso de cotizaciones en dólares de los Estados Unidos de América, se utilizará el tipo de cambio de venta de referencia que reporte el Banco Central de Costa Rica para el día en que se emite el pago.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



- 16.6. El sistema de pago se verá interrumpido por la suspensión del contrato, la cual será indicada por el área técnica.
- 16.7. Los oferentes deberán indicar el Número de Cuenta Corriente con el Banco Nacional de Costa Rica, o en su defecto el Número de Cuenta Cliente SINPE, para efectos de trámite de pago por esos medio de ser posible por la Municipalidad de Escazú
- 16.8. Del monto de cada factura se rebajará el 2% (dos por ciento), por retención adelantada del impuesto de la renta, salvo en aquellas excepciones que la Ley del impuesto sobre la renta (N° 7092) contempla en forma expresa, de conformidad con lo que dispone en su Artículo N° 3. Para lo cual, la persona adjudicada deberá acreditar debidamente tal condición ante la Administración Municipal.

Se advierte que de no tramitarse el pago antes de concluir actividades en diciembre del dos mil diecisiete (2017), este pasará a trámite de liquidación y quedará como compromiso pendiente para pagar en el año dos mil dieciocho (2018). Por lo que se suspenderá el pago de actividades hasta que la Contraloría General de la Republica otorgue la aprobación del presupuesto respectivo.

17. CESIÓN DE FACTURAS

- 17.1. Los derechos de cobro frente a la Administración podrán cederse en cualquier momento, sin que sea necesario el consentimiento de ésta, ni de la Contraloría General de la República. Sin embargo, deberá informarse a la entidad una vez que la cesión sea convenida, sin detrimento de los montos que por concepto de multas y cláusulas penales se deban resarcir con dicho pago, los cuales se deducirán automáticamente del monto. Antes de esa comunicación cualquier pago hecho a nombre del contratista surtirá efecto liberatorio.

La Administración, no podrá negarse a pagar al cesionario, pero si podrá oponer la excepción de falta de cumplimiento o cumplimiento defectuoso de lo pactado.

La cesión de pago aceptada por la Administración no exonera al contratista de sus obligaciones y tampoco convierte al cesionario en parte contractual. El cesionario del crédito asume por completo el riesgo por el no pago de la obligación por parte de la Administración, originado en las excepciones antes dichas.

Carecen de efecto legal las leyendas incluidas en las facturas comerciales que supongan aceptación del objeto contractual o renuncia a reclamos posteriores derivados de la simple recepción del documento de cobro.

- 17.2. Para gestionar el trámite de pago de facturas de esta Municipalidad las personas físicas o jurídicas, que vía contratos de cesión adquieran los derechos de crédito de aquellos terceros cuyo deudor sea la Municipalidad de Escazú, con tres (3) días hábiles de antelación a la presentación de la



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero

Proceso de Proveeduría



factura original ante el Subproceso de Tecnologías de Información, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

17.2.1. Se deberá presentar la solicitud formal dirigida a la Jefatura del Proceso de Recursos Financieros, presentado copia de la personería jurídica vigente, indicación de los terceros autorizados para realizar los trámites de cesión de facturas y firmas autenticadas de los autorizados.

17.2.2. Aporte el testimonio de escritura del contrato de cesión de factura mediante el cual se trasladan los derechos de crédito a un tercero o el contrato entre partes con fecha cierta, según las formalidades del Código Civil, en original.

17.2.3. Los testimonios de escritura pública, además de los requisitos del Código Civil, deben contener los datos personales del cedente y cesionario, el número de factura cedida, fecha de la factura, monto bruto y líquido de la factura, número del procedimiento de contratación administrativa, orden de compra y descripción del objeto de la cesión. La estimación del contrato deber ser igual a la sumatoria de los montos brutos de las facturas cedidas e indicación exacta del número de cuenta bancaria y número de cuenta cliente en la cual la Municipalidad debe hacer efectivo el pago del crédito.

La forma de pago se ajustará a lo indicado en el punto N° 16 del Capítulo Segundo del pliego de condiciones.

17.2.4. En los contratos privados, además de la información indicada en el punto anterior, se debe adjuntar fotocopia certificada de la personería jurídica vigente, fotocopia certificadas de las cédulas de identidad en caso de personas físicas, fotocopia de las cédulas de identidad de los representantes legales y certificación de la cuenta cliente emitida por la respectiva institución financiera.

Las firmas deberán venir debidamente autenticadas por un notario público en papel de seguridad y adjuntan la fecha cierta del respectivo contrato de cesión, acatando lo dispuesto por el Consejo Superior Notarial mediante la normativa que se indica a continuación:

17.2.4.1. Lineamientos para el Ejercicio del Servicio Notarial, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 97, Alcance N° 93, del veintidós de mayo de dos mil trece.

17.2.4.2. Modificación, Reforma y Adición a los Lineamientos para el Ejercicio del Servicio Notarial, Acuerdo N° 2014 - 003 - 007, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 51 el trece de marzo de dos mil catorce.



CERTIFICADO ISO
9001:2008

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

Macroproceso Administrativo Financiero Proceso de Proveeduría



17.2.4.3. Reforma al Artículo N° 32 de los Lineamientos para el Ejercicio del Servicio Notarial, Acuerdo N° 2014 - 016 - 008, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 192 del siete de octubre de dos mil catorce.

18. CLAUSULA PENAL

18.1. *Por incumplimiento en la fecha de inicio de labores*

En caso de no cumplir con la fecha de inicio fijada por la Municipalidad de Escazú, ésta cobrará una multa por cada día de retraso equivalente al 2% de la cuantía resultante de sumar los montos correspondientes indicados en la oferta presentada.

Como se indica, dicho ejercicio será realizado por cada día natural de atraso, hasta alcanzar un máximo del 25% de la facturación mensual estimada, alcanzada dicha cuantía se tendrá por incumplido el contrato sin responsabilidad para la Municipalidad de Escazú.

18.2. *Por incumplimiento de las características de los servicios bajo contrato*

De producirse un incumplimiento en las características de los servicios suministrados a la Municipalidad de Escazú, se cobrará una multa del 5% sobre valor pactado para dichos servicios, que se debió haber prestado, y la persona jurídica adjudicada deberá efectuar la reposición en un término de veinticuatro (24) horas hábiles. En caso de incumplimiento de dicho plazo se aplicará la multa por incumplimiento en plazos de entrega, establecida en el punto anterior. La suma que corresponda por concepto de la aplicación de esta cláusula, será rebajada del pago que se le haga a la persona jurídica adjudicada y será aplicada únicamente a los servicios que incumplan las especificaciones pactadas.

18.3. La Municipalidad de Escazú podrá solicitar la resolución del contrato de conformidad con lo establecido en el Artículo N° 212 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

18.4. Las multas se cobrarán deduciéndolas de las facturas que se presenten al cobro posterior a haber acaecido el hecho, siguiendo el procedimiento legal respectivo. Se podrá retener un 10% de los pagos hasta el pago siguiente para de esa forma cobrar las multas.

19. FIRMAS

Lic. Alberto Arias Viquez

Jefe Subproceso de Tecnologías de Información