



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO
DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE
CENTRAL TELEFÓNICA”



Invitación a participar

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 17 de noviembre 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



oportunamente.

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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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 el punto n°9 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:



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

**“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO
DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE
CENTRAL TELEFÓNICA”**

<p>MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ SUBPROCESO DE PROVEEDURÍA LICITACIÓN ABREVIADA N°2017LA-000025-01 “CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”</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, fax u otros medios. En ningún caso se aceptará la presentación 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.

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

2.8. INDICAR EN LA OFERTA

- 2.8.1. Nombre de la Persona jurídica proveedora.
- 2.8.2. Dirección exacta.
- 2.8.3. Teléfono.
- 2.8.4. Fax u otro medio alternativo.

2.9. PLAZO PARA ADJUDICAR

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

2.10. 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 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.

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:



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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, 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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:

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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.

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 (...)*”



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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 Proveduría 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.
- 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 Proveduría 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.
- 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 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.

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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.

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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 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 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



devolución.

- 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).



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 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 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. Quando 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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 la materia de Contratación Administrativa, teniendo en cuenta el artículo 8 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y que, los términos de referencia fueron hechos mediante el oficio **TI-087-2017** del Subproceso de Tecnologías de Información. También, los parámetros de exclusividad que se puedan manejar producto de esta u otras contrataciones similares.
- 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



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



CAPÍTULO SEGUNDO

OBJETO CONTRACTUAL, REQUISITOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS

1. OBJETIVO GENERAL

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.

Es necesaria una central telefónica para montaje en servidores virtuales de capacidad mínima de tres mil (3000) extensiones, debe tener la capacidad de integrar nativamente las tecnologías analógica, digital, IP y SIP (Central Híbrida) para apoyar las actividades laborales de los funcionarios.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. Renglón N° 1: Servicio de una solución de central telefónica

Se requiere gestionar la contratación de una persona jurídica que brinde la contratación de servicio de arrendamiento de equipos, instalación e implementación de central telefónica para la Municipalidad de Escazú. La solución modular debe cumplir con las siguientes características **mínimas**:

2.1.1. Especificaciones Técnicas Indispensables

- 2.1.1.1. La persona jurídica oferente debe brindar una solución de red telefónica en las instalaciones de la Municipalidad de Escazú, empleando para ello una infraestructura virtualizada integral de conmutación telefónica a través de un sistema de IP - PBX híbrido de alto desempeño o similar.
- 2.1.1.2. La arquitectura de esta solución de IP - PBX debe ser en esencia centralizada. Sin embargo, la solución debe contar con la capacidad de autonomía en la Municipalidad de Escazú.
- 2.1.1.3. Los servicios de IP - PBX deben tener la capacidad de recibir troncales IP “(SIP)”. Mientras que internamente las extensiones deberán operar con una solución de equipos telefónicos IP (H.323, SIP) digitales, o analógicos, según se proponga.
- 2.1.1.4. La solución propuesta por la persona jurídica oferente debe ser escalable en función del crecimiento y con capacidad de ampliar servicios de manera modular en el equipo central según sea necesario sin modificar la experiencia de usuario.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.1.5. Todos los servicios que incluya la persona jurídica oferente en su propuesta deberán soportar actualizaciones futuras a las versiones más recientes liberadas por el fabricante, conservando la mayor proporción posible de su hardware y terminales instaladas.
- 2.1.1.6. Todos los IP - PBX que la persona jurídica oferente incluya en su propuesta deberán ser nuevos, incluyendo servidores de telefonía, gateways, módulos y tarjetas, terminales telefónicas IP o SIP, digitales o analógicas, a fin de asegurar su total integración y evitar fallas entre todos los componentes de la solución ofrecida.
- 2.1.1.7. Todos los equipos propuestos deberán ser del mismo fabricante incluyendo teléfonos. Con la excepción de los inalámbricos.
- 2.1.1.8. Los equipos requeridos para la prestación del servicio serán suministrados, instalados, configurados y soportados en caso de falla y monitoreados por parte de la persona jurídica oferente durante la vigencia del contrato.
- 2.1.1.9. El sistema propuesto deberá poder integrarse con un sistema de notificación y monitoreo de eventos vía SNMP, así como notificación de alarmas vía email de al menos tres (3) destinatarios.
- 2.1.1.10. El sistema propuesto deberá poder ser monitoreado remotamente de forma segura mediante una sesión segura vía SSL, https.
- 2.1.1.11. El software ofertado debe integrarse a la infraestructura tecnológica utilizada por el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú, la cual incluye la autenticación segura de los usuarios en los sistemas de seguridad de la red y el acceso controlado a sus módulos a través de la Intranet Corporativa.
- 2.1.1.12. El oferente deberá asegurar la posibilidad de realizar dicha integración, por medio de una nota certificada firmada por el representante legal de la empresa, en la cual se da fe de que la empresa cuenta con el conocimiento y las herramientas de software necesarias para realizar la integración, tal y como se solicita en el presente cartel.

2.1.2. Sistema de procesamiento de llamadas

- 2.1.2.1. Los servicios incluidos deberán estar basados en un sistema de telefonía híbrido, bajo el concepto de comunicaciones unificadas que deberá incluir como mínimo las herramientas, funcionalidades y requerimientos adicionales.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

- 2.1.2.2. Para habilitar los servicios de voz IP, la persona jurídica oferente deberá considerar en la propuesta, un sistema de procesamientos de llamadas IP que cumplan como mínimo con las siguientes características:
- 2.1.2.2.1. El sistema de procesamiento de llamadas IP, tendrá redundancia mediante VMware brindado por la Municipalidad de Escazú, de tal manera que ante la falla del procesador de llamadas principal, se tenga el soporte de otro procesador de llamadas que debe tomar el control de todos los dispositivos asociados al procesador de llamadas principal, esto es; se debe mantener el procesamiento de las llamadas de las extensiones IP, con todas sus funcionalidades asociadas.
 - 2.1.2.2.2. El sistema de procesamiento de llamadas IP deberá tener capacidad de registrar al menos tres mil (3000) extensiones IP de los cuales al menos:
 - 2.1.2.2.2.1. Ciento sesenta y un (161) deberán quedar activos,
 - 2.1.2.2.2.2. Trescientos (300) grupos de captura (hunt groups),
 - 2.1.2.2.2.3. Veintiocho (28) sitios remotos como parte del sistema;
 - 2.1.2.2.2.4. Cuarenta y dos (42) conferencias simultáneas de tres (3) participantes.
 - 2.1.2.2.3. La capacidad de procesamiento del sistema de procesamiento de llamadas IP, cuando esté operando la redundancia; debe garantizar que no se presentará ninguna degradación en los servicios de voz IP.
 - 2.1.2.3. El sistema de procesamiento de llamadas IP, deberá contar con la capacidad de manejar el protocolo SIP para permitir el registro de cualquier dispositivo que cumpla con los siguientes RFCs 2833, 3261, 3263, 3264, 3323, 3489, 3824, 1889, 4566, 3515, 3842, 2976 y 3323.
 - 2.1.2.4. El sistema de procesamientos de llamadas IP, deberá soportar por sí mismo o con los elementos necesarios, las siguientes troncales: IP, SIP, E1-R2, E1 PRI ISDN, E1 con soporte de Q.Sig, troncales analógicas, troncales ISDN BRI.
 - 2.1.2.5. El sistema de procesamiento de llamadas IP deberá entregar a los usuarios llamantes que se encuentren en espera música en espera de archivos almacenados internos y al menos una entrada de audio conectada a una fuente externa. Las fuentes de audio serán facilitadas por la Municipalidad de Escazú.
 - 2.1.2.6. El sistema deberá contar con la capacidad de integración con otras aplicaciones de negocios incluyendo Microsoft Outlook, Salesforce.com, Google Apps, y Microsoft Lync para realizar llamadas de voz.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

2.1.2.7. Adicionalmente, el sistema de procesamiento de llamadas IP, deberá contar con la capacidad de:

- 2.1.2.7.1. Restringir a un número determinado de llamadas máximas permitidas de manera concurrente entre inmuebles.
- 2.1.2.7.2. Capacidad de registrar y controlar terminales de video a través del protocolo SIP.
- 2.1.2.7.3. Registrar y controlar tanto terminales basadas en hardware como en software para estaciones de trabajo Windows, tanto teléfonos inteligentes (Smartphone) como tabletas con sistemas operativos iOS (Apple) y Android.

2.1.3. Funcionalidades Básicas

2.1.3.1. La persona jurídica oferente deberá considerar en su propuesta que todas las facilidades básicas descritas anteriormente, se considerarán como facilidades estándar asociadas a los “Servicios de Voz IP” con Teléfono IP, es decir; que cualquier fabricante puede cumplir.

2.1.3.2. A continuación, se describen las funcionalidades básicas del sistema de procesamiento de llamadas de acuerdo al tipo de licenciamiento y terminal telefónica:

- 2.1.3.2.1. **Establecimiento de llamadas.** Capacidad de realizar llamadas internas dentro de un inmueble o hacia otro inmueble y desde y hacia la Red Telefónica Pública Conmutada o PSTN.
- 2.1.3.2.2. **Estado de la llamada por línea.** Facilidad que permite visualizar en el display del Teléfono IP, el estado de las llamadas establecidas (recibidas o generadas), en el que se muestre como mínimo el número y la duración.
- 2.1.3.2.3. **Marcación Entrante Directa (DID).** Reconocimiento de los cuatro (4) dígitos de la funcionalidad de Marcación Directa Entrante (DID o Direct Inward Dialing).
- 2.1.3.2.4. **Identificación de la línea de llamada (CLID) / nombre del llamante (CNID).** Funcionalidades que permiten que un teléfono que recibe una llamada, además de timbrar, también reciba la información del número telefónico de la línea que lo llama (CLID o Calling Line Identification) y en su caso, el nombre asociado a dicha línea telefónica (CNID o Calling Number Identification).
- 2.1.3.2.5. **Señalización de Mensajes de Voz.** Indicador visual y/o audible en el teléfono de que se está recibiendo un mensaje de voz e indicador visual y/o audible en el teléfono de que se recibió un mensaje de voz.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.3.2.6. **Indicador de llamada en espera.** Indicador visual en el display del Teléfono IP, que debe activarse cuando se pone en espera una llamada.
- 2.1.3.2.7. **Configuración de varias líneas.** Facilidad que permite configurar en un Teléfono IP, varias líneas o accesos asociados a un número de extensión, en una sola tecla.
- 2.1.3.2.8. La solución deberá contar con la capacidad de timbrado simultáneo en todas las terminales del usuario.
- 2.1.3.2.9. **Registro individual de una extensión.** Funcionalidad que permite a un usuario del Sistema, darse de alta en cualquier otro teléfono de la Red, con su nombre de usuario y contraseña, para que se reconfigure con su número de extensión y con las programaciones, facilidades y en su caso, privilegios de llamadas que tenga asignadas.
- 2.1.3.2.10. **Edición de marcación.** Facilidad que permite editar los números de las llamadas almacenadas en el historial del Teléfono IP (llamadas recibidas, realizadas o pérdidas) para poder marcarlos.
- 2.1.3.2.11. **Marcación rápida.** El Sistema deberá permitir a través del Teléfono IP, la programación de marcaciones rápidas mediante teclas, dependiendo de la capacidad de teclas programables.
- 2.1.3.2.12. **Marcación abreviada.** La marcación abreviada deberá permitir a los usuarios, marcar números de teléfono pre-definidos con solo, uno o dos dígitos.
- 2.1.3.2.13. **Control de volumen.** El Sistema deberá permitir fijar el volumen mínimo de audio y tono de timbre de los teléfonos.
- 2.1.3.2.14. **Intercomunicador silencioso.** Capacidad para que una llamada timbre únicamente en el teléfono de la asistente, al tiempo que en el teléfono del superior aparece el número telefónico de la persona que llama y, en caso de ser interna, también el nombre.
- 2.1.3.2.15. **Intercomunicador IP.** Bajo un esquema jefe-secretaria, una llamada entrante debe timbrar tanto en el Teléfono IP del jefe como en el de la secretaria.
- 2.1.3.2.16. **Transferencia de llamadas con y sin consulta.** Esta facilidad deberá permitir transferir una llamada establecida (interna o externa) a otra extensión o a cualquier otro número telefónico externo, consultando previamente si se desea recibir la llamada o directamente sin realizar esta consulta.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.3.2.17. **Desvío automático de llamadas (Externas / Internas).** Facilidad que permite que todas las llamadas dirigidas a una extensión puedan enrutarse hacia otra extensión, una operadora, un número externo o un equipo de correo de voz automáticamente. En el display del Teléfono IP, se deberá observar cuando se tiene activada esta facilidad y el número al que se programó el desvío de las llamadas.
- 2.1.3.2.18. **Desvío de llamadas en ocupado.** En una llamada establecida, se debe recibir una alerta en la pantalla del teléfono, indicando que hay una llamada entrante y deberá contarse con la opción de desviarla al correo de voz del usuario o un número predeterminado.
- 2.1.3.2.19. **Desvío de llamadas no atendidas.** Facilidad que redirige todas las llamadas entrantes de una extensión, en el caso de que no se contesten, a un número telefónico predefinido o al correo de voz del usuario, después de un determinado número de timbrados.
- 2.1.3.2.20. **Conferencia Múltiple.** Capacidad de establecer conferencias de hasta cincuenta (50) participantes sin cascadeo.
- 2.1.3.2.21. **Remarcación.** Facilidad que permite remarcar el último número marcado, con una tecla específica o digitando algún prefijo.
- 2.1.3.2.22. **Re Llamada.** Al marcar a una extensión de la Red, si no se contesta o está ocupada, se deberá contar con la opción de programar una Re-llamada, que debe activarse cuando el usuario al que se llamó esté disponible. La llamada podrá ser automática o a elección del usuario, cancelarla o realizarla.
- 2.1.3.2.23. **Identificación de número entrante / saliente.** En la pantalla del teléfono deberá aparecer el número al que se llama o del que se recibe la llamada. Identificación del nombre en llamadas internas entrantes / salientes. En llamadas internas entrantes o salientes, la pantalla del Teléfono IP deberá indicar el nombre asociado al número telefónico marcado o desde el que se recibe la llamada.
- 2.1.3.2.24. **Función de No Molestar.** Facilidad que permite a los usuarios que no quieren ser molestados por llamadas entrantes, pulsar una tecla o un prefijo para que no timbre el teléfono, solo se debe observar una alerta visual. Se deberá contar con la opción de habilitar el rechazo de la llamada (el usuario que llama escucha tono de ocupado), sin que se afecten las llamadas salientes.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.3.2.25. **Arreglo Jefe / Secretaria.** Configuración de esquemas jefe / secretaria con consulta y transferencia de llamada. Además, de contar con identificación visual del estado de la línea del Jefe (colgado-descolgado al menos).
- 2.1.3.2.26. **Susurro.** Esta función permitirá a la secretaria poder dar un anuncio al jefe mientras este está en llamada, el anuncio solo deberá ser escuchado por el jefe y además deberá haber una notificación visual o auditiva por parte del jefe cuando su secretaria le haga la notificación.
- 2.1.3.2.27. **Aparcamiento de llamada.** Esta función permite poner una llamada en espera (estacionarla) pulsando una tecla o prefijo y recuperarla desde otro teléfono (por ejemplo un teléfono en otra oficina).
- 2.1.3.2.28. **Captura directa de llamada.** Capacidad para responder a una llamada que se está anunciando en un teléfono cercano, desde un teléfono determinado, sabiendo el número de extensión del primer teléfono.
- 2.1.3.2.29. **Captura de llamadas por grupo.** Configuración de un grupo de teléfonos que permite que, de cualquiera de ellos, puedan responder las llamadas del resto.
- 2.1.3.2.30. **Retención / Recuperación de llamada.** Esta facilidad permite a un usuario atender una llamada, no obstante, tenga una llamada establecida. El usuario puede elegir atender la nueva llamada poniendo a la primera en espera o alternarlas.
- 2.1.3.2.31. **Códigos de Seguridad.** El Sistema deberá contar con la funcionalidad de marcación a números restringidos (larga distancia, llamadas a celular y números de entretenimiento como mínimo), a través de un Código de Seguridad personalizado de al menos cinco (5) dígitos, que podrá utilizar el usuario en cualquier teléfono de la Red.
- 2.1.3.2.32. **Marcaciones rápidas con códigos de seguridad.** El Sistema deberá contar con la funcionalidad de configurar marcaciones rápidas, que incluyan los códigos de seguridad requeridos para realizar las llamadas, en su caso.
- 2.1.3.2.33. **Categorías de marcación.** El Sistema deberá permitir establecer categorías de marcación por teléfono, permitiendo o negando el acceso a ciertos números, tanto internos como de la telefonía pública fija o móvil.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

- 2.1.3.2.34. **Música en espera.** Facilidad que permite oír música o mensajes de audios de fondo, cuando se pone una llamada en espera. El Sistema deberá incluir la música, por lo que respecta a los mensajes de audio, podrán ser predefinidos por “Cliente”.
- 2.1.3.2.35. **Historial de llamadas.** En los teléfonos IP, se deberá observar el registro de las llamadas recibidas, realizadas y perdidas, con información de la llamada como; día, hora y duración, como mínimo.
- 2.1.3.2.36. **Personalización de la pantalla del Teléfono IP.** Si el Teléfono IP lo soporta, se deberá poder personalizar la imagen de fondo de la pantalla.
- 2.1.3.2.37. **Bloqueo de llamadas salientes / entrantes.** El Sistema debe contar con la capacidad para filtrar y bloquear, llamadas salientes y/o entrantes a números específicos o patrón de números.
- 2.1.3.2.38. **Identificación del número redirigido.** En el Teléfono IP desde el que se realiza una llamada, se debe observar el número al que el usuario interno al que se llama, tiene programado un desvío o transferencia.
- 2.1.3.2.39. **Generación de tonos (DTMF).** Envío de tonos desde Teléfonos IP hacia la Red Pública, con el fin de interactuar con sistemas de audio respuesta.
- 2.1.3.2.40. **Acceso al correo de voz.** Facilidad que permite acceder al correo de voz mediante una tecla predefinida en el Teléfono IP. Para escuchar los mensajes de voz, se deberá requerir de una contraseña
- 2.1.3.2.41. **Acceso a Directorio Telefónico.** Capacidad del Sistema de acceder al Directorio Telefónico definido en la sección de Directorio Telefónico que se indica en otra sección más adelante, a través de los teléfonos IP.
- 2.1.3.2.42. **Movilidad vía PSTN.** La facilidad de Movilidad Vía PSTN (Public Switched Telephone Network), deberá permitir que una llamada a un número de extensión, se gestione de manera simultánea a un número telefónico externo (fijo o móvil) predefinido por el usuario. En esta modalidad, en caso de que la llamada sea tomada en un teléfono externo (móvil) y el usuario desee retomar la llamada en el Teléfono IP de su lugar físico, lo debe poder hacer con tan solo solicitarlo vía una tecla.
- 2.1.3.3. El proveedor deberá considerar en su propuesta que los modelos de teléfonos que considere como parte de su solución, cumpliendo con al menos las características y especificaciones



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



establecidas para cada uno de ellos en la sección de Servicios de Terminales Telefónicas especificado a continuación

2.1.4. Teléfono Tipo A - Básico

2.1.4.1. La persona jurídica oferente debe incluir como parte de su propuesta el suministro de ciento treinta (130) aparatos Telefónicos IP Básico para uso del personal administrativo. Las características técnicas mínimas que deben cumplir los aparatos telefónicos IP se describen a continuación.

2.1.4.1.1. El teléfono debe tener contar con un indicador rojo iluminado situado en la esquina superior derecha del teléfono el cual indique cuándo tiene mensajes en espera en el correo de voz. Si está activada la alerta visual, el indicador luminoso debe parpadear cuando recibe una llamada entrante.

2.1.4.1.2. La pantalla del teléfono deberá contar con al menos tres (3) líneas en la pantalla del teléfono.

2.1.4.1.3. El teléfono deberá contar con teclas programables. Las etiquetas de las teclas programables le muestran la acción que produce cada una de esas teclas.

2.1.4.1.4. El teléfono deberá contar con un botón para conectarse directamente al sistema de correo de voz.

2.1.4.1.5. El teléfono deberá contar con botones de navegación hacia arriba y abajo para desplazarse por las listas. El teléfono deberá contar con botones de navegación de derecha e izquierda para navegar entre las diferentes vistas de una aplicación, para mover el cursor mientras ingresa texto, o para activar o desactivar una opción.

2.1.4.1.6. El teléfono deberá contar con un botón para obtener acceso directo a una acción. Por ejemplo, cuando selecciona una entrada del registro de llamadas, al presionar el botón se marca el número.

2.1.4.1.7. El teléfono deberá contar con un botón para ver y administrar sus llamadas. Por ejemplo, si está viendo un menú, al presionar el botón Phone la pantalla del teléfono vuelve a la vista de la llamada.

2.1.4.1.8. El teléfono deberá contar con un botón para acceder al menú el cual proporciona las opciones que le permiten personalizar los ajustes del teléfono, configurar el registro de llamadas, seleccionar el idioma en pantalla, ver información de la red y desconectarse.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.4.1.9. El teléfono deberá contar con un botón para ver las entradas en su lista de contactos.
- 2.1.4.1.10. El teléfono deberá contar con un botón para ver una lista de sus llamadas salientes, entrantes y perdidas.
- 2.1.4.1.11. El teléfono deberá contar con un botón para volver a marcar el último número marcado o para ver la lista de marcaciones hechas, en la que puede seleccionar un número para volver a marcarlo.
- 2.1.4.1.12. El teléfono deberá contar con un botón para poner en retención la llamada activa.
- 2.1.4.1.13. El teléfono deberá contar con un botón para agregar otra persona a una llamada existente.
- 2.1.4.1.14. El teléfono deberá contar con un botón para transferir una llamada a otro número.
- 2.1.4.1.15. El teléfono deberá contar con botones para para ajustarles el volumen mientras el microteléfono, auricular o altavoz están activos, para ajustarles el volumen.
- 2.1.4.1.16. El teléfono deberá contar con un botón para abandonar la llamada activa.
- 2.1.4.1.17. El teléfono deberá contar con un botón para usar el auricular, si está conectado.
- 2.1.4.1.18. El teléfono deberá contar con un botón para silenciar una llamada en curso.
- 2.1.4.1.19. El teléfono deberá contar con un botón para usar el altavoz.
- 2.1.4.1.20. El teléfono deberá contar con 8 botones que pueden ser programados como botones de aparición de llamada/línea o bien como botones de función.
- 2.1.4.1.21. Display monocromático.
- 2.1.4.1.22. Display para visualizar el número marcado o número entrante y nombre.
- 2.1.4.1.23. El teléfono debe poder soportar configuración de IP de manera estática o de manera dinámica a través del protocolo DHCP.
- 2.1.4.1.24. Contar con al menos dos (2) líneas telefónicas.
- 2.1.4.1.25. Contar con un led indicador de recepción de buzón de voz.
- 2.1.4.1.26. Contar con un botón dedicado para activar el altavoz y con capacidad de comunicación a manos libres cancelación de eco.
- 2.1.4.1.27. Contar con botones de navegación dedicados y un botón dedicado de selección o menú dinámico.
- 2.1.4.1.28. Contar con un botón dedicado para consultar el buzón de voz.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.4.1.29. Contar con un botón dedicado para consultar el directorio telefónico e integrable con LDAP.
- 2.1.4.1.30. Contar con botón dedicado para consultar historial de llamadas recibidas, perdidas y hechas.
- 2.1.4.1.31. Contar con un led indicador de recepción de buzón de voz.
- 2.1.4.1.32. Soportar web browser.
- 2.1.4.1.33. Contar con al menos dos (2) puertos de red 10 / 100 Base T a través de una interfaz RJ - 45 para una sencilla conexión LAN, tanto del teléfono como de un PC en la misma ubicación. Con ello el administrador del sistema puede designar LAN virtuales independientes (VLAN) (802.1Q) para la PC y el teléfono IP.
- 2.1.4.1.34. Manejo de 802.1Q, DSCP, 802.1P, 802.1x.
- 2.1.4.1.35. El teléfono IP debe soportar el protocolo H323.
- 2.1.4.1.36. Ofrecer al menos cuatro (4) tonos de timbre seleccionables por el usuario.
- 2.1.4.1.37. Manejar los protocolos de audio wide-band, G.722, G.711 y G.729.
- 2.1.4.1.38. Soportar que mediante un servidor TFTP el dispositivo obtenga su configuración.
- 2.1.4.1.39. Los teléfonos IP deben tener la capacidad para recibir la alimentación eléctrica a través del puerto de red LAN mediante el protocolo estándar 802.3af (PoE) clase 1 y a través de una fuente de alimentación externa en AC en caso de ser requerida.
- 2.1.4.1.40. El teléfono debe poder trabajar con señalización H323.
- 2.1.4.1.41. Capacidad de encriptación tanto en los protocolos de señalización y en el flujo de audio de las llamadas.

2.1.5. Teléfono Tipo B - Recepcionista

- 2.1.5.1. La persona jurídica oferente debe incluir como parte de su propuesta el suministro de Un aparato telefónico IP Básico para uso de la operadora manual. Las características técnicas mínimas que deben cumplir los aparatos telefónicos IP se describen a continuación.
 - 2.1.5.1.1. El teléfono deberá contar con al menos una luz roja encendida en la esquina superior derecha de su teléfono indica que se tienen mensajes de correo de voz esperando. Si está habilitada Alertas visuales, esta luz se enciende cuando se recibe una llamada entrante.
 - 2.1.5.1.2. La pantalla del teléfono deberá contar con al menos cuatro (4) líneas.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

- 2.1.5.1.3. El teléfono deberá contar con teclas programables. Las etiquetas de las teclas programables le muestran la acción que produce cada una de esas teclas.
- 2.1.5.1.4. El teléfono deberá contar con un botón para conectarse directamente al sistema de correo de voz.
- 2.1.5.1.5. El teléfono deberá contar con botones de navegación hacia arriba y abajo para desplazarse por las listas. El teléfono deberá contar con botones de navegación de derecha e izquierda para navegar entre las diferentes vistas de una aplicación, para mover el cursor mientras ingresa texto, o para activar o desactivar una opción.
- 2.1.5.1.6. El teléfono deberá contar con un botón para obtener acceso directo a una acción. Por ejemplo, cuando selecciona una entrada del registro de llamadas, al presionar el botón se marca el número.
- 2.1.5.1.7. El teléfono deberá contar con un botón para ver y administrar sus llamadas. Por ejemplo, si está viendo un menú, al presionar el botón Phone la pantalla del teléfono vuelve a la vista de la llamada.
- 2.1.5.1.8. El teléfono deberá contar con un botón para acceder al menú el cual proporciona las opciones que le permiten personalizar los ajustes del teléfono, configurar el registro de llamadas, seleccionar el idioma en pantalla, ver información de la red y desconectarse.
- 2.1.5.1.9. El teléfono deberá contar con un botón para ver las entradas en su lista de contactos.
- 2.1.5.1.10. El teléfono deberá contar con un botón para ver una lista de sus llamadas salientes, entrantes y perdidas.
- 2.1.5.1.11. El teléfono deberá contar con un botón para volver a marcar el último número marcado o para ver la lista de marcaciones hechas, en la que puede seleccionar un número para volver a marcarlo.
- 2.1.5.1.12. El teléfono deberá contar con un botón para poner en retención la llamada activa.
- 2.1.5.1.13. El teléfono deberá contar con un botón para agregar otra persona a una llamada existente.
- 2.1.5.1.14. El teléfono deberá contar con un botón para transferir una llamada a otro número
- 2.1.5.1.15. El teléfono deberá contar con un botón para abandonar la llamada activa.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

- 2.1.5.1.16. El teléfono deberá contar con botones para para ajustarles el volumen mientras el microteléfono, auricular o altavoz están activos, para ajustarles el volumen.
- 2.1.5.1.17. El teléfono deberá contar con un botón para usar el auricular, si está conectado.
- 2.1.5.1.18. El teléfono deberá contar con un botón para silenciar una llamada en curso.
- 2.1.5.1.19. **Altavoz.** El teléfono deberá contar con un botón para usar el altavoz.
- 2.1.5.1.20. El teléfono deberá contar con dieciséis (16) botones que pueden ser programados como botones de aparición de llamada / línea o bien como botones de función.
- 2.1.5.1.21. El teléfono deberá contar incluir un módulo expansión de al menos treinta y dos (32) funcionalidades.
- 2.1.5.1.22. Display monocromático.
- 2.1.5.1.23. Display para visualizar el número marcado o número entrante y nombre.
- 2.1.5.1.24. El teléfono debe poder soportar configuración de IP de manera estática o de manera dinámica a través del protocolo DHCP.
- 2.1.5.1.25. Contar con al menos cuatro (4) líneas telefónicas.
- 2.1.5.1.26. Contar con un botón dedicado para activar el altavoz y con capacidad de comunicación a manos libres cancelación de eco.
- 2.1.5.1.27. Contar con botones de navegación dedicados y un botón dedicado de selección o menú dinámico.
- 2.1.5.1.28. Contar con un botón dedicado para consultar el buzón de voz.
- 2.1.5.1.29. Contar con un botón dedicado para consultar el directorio telefónico e integrable con LDAP.
- 2.1.5.1.30. Contar con botón dedicado para consultar historial de llamadas recibidas, perdidas y hechas.
- 2.1.5.1.31. Contar con un led indicador de recepción de buzón de voz.
- 2.1.5.1.32. Soportar Web browser.
- 2.1.5.1.33. Contar con al menos dos (2) puertos de red 10 / 100 Base T a través de una interfaz RJ - 45 para una sencilla conexión LAN, tanto del teléfono como de un PC en la misma ubicación. Con ello el administrador del sistema puede designar LAN virtuales independientes (VLAN) (802.1Q) para la PC y el teléfono IP.
- 2.1.5.1.34. Manejo de 802.1Q, DSCP, 802.1P, 802.1x.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.5.1.35. El teléfono IP debe soportar el protocolo H323.
- 2.1.5.1.36. Ofrecer al menos 6 tonos de timbre seleccionables por el usuario.
- 2.1.5.1.37. Tener capacidad de configuración en al menos tres (3) idiomas, preferentemente español.
- 2.1.5.1.38. Manejar los protocolos de audio wideband, G.722, G.711 y G.729.
- 2.1.5.1.39. Soportar que mediante un servidor TFTP o http el dispositivo obtenga su configuración.
- 2.1.5.1.40. Los teléfonos IP deben tener la capacidad para recibir la alimentación eléctrica a través del puerto de red LAN mediante el protocolo estándar 802.3af (PoE) clase 1 y a través de una fuente de alimentación externa en AC en caso de ser requerida.
- 2.1.5.1.41. Capacidad de encriptación tanto en los protocolos de señalización y en el flujo de audio de las llamadas.
- 2.1.5.1.42. De al menos dieciséis (16) botones programables por el administrador.

2.1.6. Teléfono Tipo C - Ejecutivo

- 2.1.6.1. El proveedor debe incluir como parte de su propuesta el suministro de treinta (30) equipos Telefónicos IP Ejecutivos para Directivos. Las características técnicas mínimas que deben cumplir los aparatos telefónicos IP se describen a continuación.
 - 2.1.6.1.1. El teléfono debe tener contar con un indicador rojo iluminado situado en la esquina superior derecha del teléfono el cual indique cuándo tiene mensajes en espera en el correo de voz. Si está activada la alerta visual, el indicador luminoso debe parpadear cuando recibe una llamada entrante.
 - 2.1.6.1.2. El teléfono debe tener contar con un Indicador de llamadas perdidas.
 - 2.1.6.1.3. El teléfono debe tener botones de línea con indicadores luminosos integrados muestran qué líneas están en uso y se corresponden a las líneas de la pantalla.
 - 2.1.6.1.4. El teléfono deberá contar con teclas programables. Las etiquetas de las teclas programables le muestran la acción que produce cada una de esas teclas.
 - 2.1.6.1.5. El teléfono deberá contar con un botón para conectarse directamente al sistema de correo de voz.
 - 2.1.6.1.6. El teléfono deberá contar con botones de navegación hacia arriba y abajo para desplazarse por las listas. El teléfono deberá contar con botones de navegación de



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



derecha e izquierda para navegar entre las diferentes vistas de una aplicación, para mover el cursor mientras ingresa texto, o para activar o desactivar una opción.

- 2.1.6.1.7. El teléfono deberá contar con un para ver y gestionar sus llamadas.
- 2.1.6.1.8. El teléfono deberá contar con un botón para ver las entradas en su lista de contactos.
- 2.1.6.1.9. El teléfono deberá contar con un botón para ver una lista de sus llamadas salientes, entrantes y perdidas.
- 2.1.6.1.10. El teléfono deberá contar con un botón para configurar las opciones y configuraciones, acceder al explorador, cerrar sesión o ver la información de red.
- 2.1.6.1.11. El teléfono deberá contar con botones para para ajustarles el volumen mientras el microteléfono, auricular o altavoz están activos, para ajustarles el volumen.
- 2.1.6.1.12. El teléfono deberá contar con un botón para usar el auricular, si está conectado.
- 2.1.6.1.13. El teléfono deberá contar con un botón para silenciar una llamada en curso.
- 2.1.6.1.14. **Altavoz.** El teléfono deberá contar con un botón para usar el altavoz.
- 2.1.6.1.15. Display monocromático.
- 2.1.6.1.16. Display para visualizar el número marcado o número entrante y nombre.
- 2.1.6.1.17. El teléfono debe poder soportar configuración de IP de manera estática o de manera dinámica a través del protocolo DHCP.
- 2.1.6.1.18. Contar con al menos dos (2) líneas telefónicas.
- 2.1.6.1.19. Contar con un led indicador de recepción de buzón de voz.
- 2.1.6.1.20. Contar con un botón dedicado para activar el altavoz y con capacidad de comunicación a manos libres cancelación de eco.
- 2.1.6.1.21. Contar con botones de navegación dedicados y un botón dedicado de selección o menú dinámico.
- 2.1.6.1.22. Contar con un botón dedicado para consultar el buzón de voz.
- 2.1.6.1.23. Contar con un botón dedicado para consultar el directorio telefónico e integrable con LDAP.
- 2.1.6.1.24. Contar con botón dedicado para consultar historial de llamadas recibidas, perdidas y hechas.
- 2.1.6.1.25. Contar con un led indicador de recepción de buzón de voz.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.6.1.26. Contar con al menos dos (2) puertos de red 10 / 100 / 1000 Base T a través de una interfaz RJ - 45 para una sencilla conexión LAN, tanto del teléfono como de un PC en la misma ubicación. Con ello el administrador del sistema puede designar LAN virtuales independientes (VLAN) (802.1Q) para la PC y el teléfono IP.
- 2.1.6.1.27. Manejo de 802.1Q, DSCP, 802.1P, 802.1x.
- 2.1.6.1.28. El teléfono IP debe soportar el protocolo SIP.
- 2.1.6.1.29. Manejar los protocolos de audio wide-band, G.722.
- 2.1.6.1.30. Soportar que mediante un servidor TFTP el dispositivo obtenga su configuración.
- 2.1.6.1.31. Los teléfonos IP deben tener la capacidad para recibir la alimentación eléctrica a través del puerto de red LAN mediante el protocolo estándar 802.3af (PoE) clase 1 y a través de una fuente de alimentación externa en AC en caso de ser requerida.
- 2.1.6.1.32. El teléfono debe poder trabajar con señalización H323.
- 2.1.6.1.33. Capacidad de encriptación tanto en los protocolos de señalización y en el flujo de audio de las llamadas.

2.1.7. Supervivencia

- 2.1.7.1. Para el sitio principal la Municipalidad de Escazú brindará el servidor de VMware el cual se instalará la aplicación de la central telefónica, a su vez se será mediante VMware que se realizará la duplicación del servidor.
- 2.1.7.2. El oferente deberá considerar en su propuesta, todo el software y licenciamiento necesario para proporcionar una solución de Supervivencia o Contingencia, que cumpla como mínimo con las siguientes características:
 - 2.1.7.2.1. La solución de Supervivencia deberá estar habilitada y operar en caso de falla del sistema de procesamiento de llamadas en el servidor principal de la Municipalidad de Escazú.
 - 2.1.7.2.2. La solución de Supervivencia deberá operar en los teléfonos IP, para lo cual se debe incluir todo el software y licenciamiento necesario.
 - 2.1.7.2.3. La solución de Supervivencia se deberá activar de manera automática, sin intervención del administrador de la Red, en el momento en que se pierda la comunicación con los servidores del sistema de procesamiento de llamadas.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

2.1.7.2.4. La solución deberá mantener las llamadas activas punto a punto establecidas bajo el protocolo IP que cumplan con las condiciones de conectividad en el momento de la falla del controlador principal y hasta que la llamada sea terminada por alguno de los participantes.

2.1.7.3. La operación en modo de Supervivencia deberá garantizar que todos los Servicios de Voz IP funcionen de la misma forma que en modo normal, conservando las siguientes funcionalidades básicas como mínimo:

- 2.1.7.3.1. Transferencia de llamada con y sin consulta.
- 2.1.7.3.2. Desvío automático de llamadas (externas/internas).
- 2.1.7.3.3. Llamada en espera.
- 2.1.7.3.4. Captura directa de llamada.
- 2.1.7.3.5. Llamadas entre teléfonos del mismo ID.
- 2.1.7.3.6. Llamadas hacia la PSTN en los inmuebles que cuenten con troncales digitales.
- 2.1.7.3.7. Configuración de varias líneas (múltiples llamadas por línea telefónica).
- 2.1.7.3.8. Configuración de varios números (múltiples líneas por Teléfono IP).
- 2.1.7.3.9. Marcación rápida.
- 2.1.7.3.10. Códigos de Seguridad para llamadas de larga distancia y celular.
- 2.1.7.3.11. Identificador de llamada con nombre y número telefónico de quien llama.
- 2.1.7.3.12. Tono de llamada en espera.
- 2.1.7.3.13. Conferencias con un máximo de 50 participantes.
- 2.1.7.3.14. Marcación Directa Entrante (DID).
- 2.1.7.3.15. Manejo de señalización R2 modificado en troncales E1.
- 2.1.7.3.16. Manejo de SIP.
- 2.1.7.3.17. Operadora automática.
- 2.1.7.3.18. Generación de información de CDR.

2.1.8. Servicio de teléfono basado en software

2.1.8.1. Para los treinta (30) teléfonos para ejecutivos la persona jurídica oferente debe considerar en su propuesta para los Servicios de Voz IP, la funcionalidad de extensión basada en Software para operar en equipos de cómputo móviles y de escritorio, que cumpla como mínimo con las siguientes características:



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.8.1.1. Capacidad para habilitar una extensión telefónica en equipos de cómputo móviles y de escritorio, para transportar y habilitar los Servicios de Voz IP en cualquier parte de su Red o incluso en forma externa, mediante una conexión segura.
- 2.1.8.1.2. Soporte de servicios de presencia.
- 2.1.8.1.3. Capacidad de soportar el audio en el modo PC (Road Warrior) y Teléfono alterno (Telecommuter) en el aplicativo.
- 2.1.8.1.4. La extensión basada en software, deberá soportar las mismas funcionalidades que manejen en su equivalente de teléfono fijo.
- 2.1.8.1.5. Los sistemas operativos de los equipos de cómputo móviles y de escritorio serán Microsoft Windows 10 (32-bit y 64-bit)
- 2.1.8.1.6. Soporte de seguridad de codificación con certificado (TLS) en señalización.
- 2.1.8.1.7. Soporte de seguridad de codificación con cifrado en media (RSTP).
- 2.1.8.1.8. Compatibilidad para la opción de códec G.722, iLBC, VP8.
- 2.1.8.1.9. Capacidad de Realizar y responder llamadas.
- 2.1.8.1.10. Soporte de envío y recepción de mensajes instantáneos a/desde contactos.
- 2.1.8.1.11. Soporte de múltiples líneas de llamada (no llamadas en puente o de línea).
- 2.1.8.1.12. Capacidad de transferencia de llamadas.
- 2.1.8.1.13. Soporte de mensaje de espera con acceso directo de correo de voz.
- 2.1.8.1.14. Soporte de audio conferencia.
- 2.1.8.1.15. Soporte de registro local de llamadas, directorio local
- 2.1.8.1.16. Capacidad de acceso al directorio del sistema, corporativo, personal.
- 2.1.8.1.17. Teclas de función para hasta doce (12) funciones como:
 - 2.1.8.1.17.1. Reenvío (varios métodos como todas, por ocupación, por falta de respuesta).
 - 2.1.8.1.17.2. Retener / Liberar.
 - 2.1.8.1.17.3. Captura (cualquiera, grupo, miembro).
 - 2.1.8.1.17.4. Correo de voz activado / desactivado.
- 2.1.8.1.18. Ficha de marcación rápida con estado de luz ocupado:
 - 2.1.8.1.18.1. Marcaciones rápidas gratuitas y configurables.
 - 2.1.8.1.18.2. Indicación visual del estado del usuario (ocupado, alerta).
 - 2.1.8.1.18.3. Captura de llamadas de alerta.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

- 2.1.8.1.18.4. Compatibilidad con sonido de ocupado.
- 2.1.8.1.19. Soporte de teléfono basado en Web.
 - 2.1.8.1.19.1. Capacidad de comunicarse vía Web, utilizando voz, video, presencia y mensajería instantánea.
 - 2.1.8.1.19.2. Capacidad de correo de voz a correo electrónico.
 - 2.1.8.1.19.3. Soporte de Web Single - Sign On.
 - 2.1.8.1.19.4. Teclado numérico.

2.1.9. Correo de Voz con Servicio de Mensajería

- 2.1.9.1. Como parte integral de la solución para los Servicios de Voz IP, el proveedor deberá considerar en su propuesta Sistemas de Correo de Voz con Servicios de Mensajería.
- 2.1.9.2. La solución de Correo de Voz con Servicios de Mensajería para los Servicios de Voz IP, deberá cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades:
 - 2.1.9.2.1. Deberá contar con la capacidad de habilitar el servicio de mensajería de voz por usuario, el cual podrá ser consultado mediante una tecla de acceso rápido en el teléfono, con el uso de una clave de usuario y contraseña como medida de seguridad.
 - 2.1.9.2.2. Deberá contar con la facilidad de acceso a los mensajes de voz, desde cualquier teléfono dentro o fuera de la Red, marcando a un número directo donde deberá contestar una grabación que solicite el número de extensión y contraseña del buzón de voz y en caso de ser válidos, indicará la cantidad de mensajes que se tienen pendientes de escuchar, permitiendo escucharlos, guardarlos o borrarlos.
 - 2.1.9.2.3. El Servicio de Mensajería Unificada deberá permitir a los usuarios que cuenten con la funcionalidad de correo de voz, recibir, escuchar, contestar, guardar, crear y borrar sus mensajes de voz en su cliente de correo electrónico.
 - 2.1.9.2.4. Soportar integración POP y IMAP.
 - 2.1.9.2.5. Capacidad de avanzar, retroceder, omitir mensaje y llamar al remitente durante la reproducción de mensajes.
 - 2.1.9.2.6. Envío de un mensaje de correo electrónico que contenga una notificación o el mensaje de correo de voz completo.
 - 2.1.9.2.7. Soporte de redundancia del servicio de correo de voz.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



2.1.9.2.8. Capacidad de buzón de voz para todos los usuarios con acceso simultáneo de hasta cuatro (4) usuarios a la vez.

2.1.10. Servicio de Operadora Automática

- 2.1.10.1. La persona jurídica oferente deberá contemplar una licencia para brindar servicios de operadora automática
- 2.1.10.2. Se entenderá cómo Servicios de Operadora Automática, la funcionalidad asociada a un Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, para que las llamadas de usuarios externos o internos, dirigidas a un número de grupo de troncales digitales, para acceder a una determinada extensión (con o sin DID asociado), consulta y/o solicitud de información, sea respondida de forma automática.
- 2.1.10.3. El Servicio de Operadora Automática deberá proveer un menú de opciones de navegación, para dividir fácilmente el tráfico en áreas de atención y, en requerimientos de información más especializados, para canalizar las llamadas a su destino correspondiente. El Proceso Tecnologías de Información, en conjunto con la persona jurídica adjudicada, establecerán los menús de navegación y la política para el desborde de las llamadas, así mismo, la solución deberá contar con la posibilidad de ofrecer diferentes menús, uno para el día (horario hábil de atención), y uno para la noche (informativo).
- 2.1.10.4. Cuando se seleccione una opción inválida en el menú, se deberá escuchar un mensaje informativo antes de transferir la llamada al inicio del mismo. Si no se selecciona ninguna opción del menú, la llamada deberá transferirse automáticamente al Servicio de Operadora Manual después de un tiempo programable.
- 2.1.10.5. La Operadora Automática deberá contar con la facilidad de enrutar la llamada hacia algún número de extensión con o sin DID asociado, siempre y cuando el llamante externo lo conozca y lo digite. El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá poder supervisar la transferencia de la llamada, si el usuario se encuentra en estado libre o desviado a otra extensión, la llamada se transferirá, si el usuario está ocupado, el llamante será dirigido al buzón de voz del mismo, en caso de contar con este servicio.
- 2.1.10.6. El Servicio de Operadora Automática deberá funcionar de forma distribuida en los sitios donde lo requieran, atendiendo cada una de las llamadas entrantes de los números de grupo de las troncales del nodo asociado.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



2.1.11. Servicio de Operadora Manual

- 2.1.11.1. La persona jurídica oferente deberá considerar en su propuesta, que la solución de Operadora Automática que ofrezca, deberá complementarse con una solución de Operadora Manual que trabaje con las siguientes características como mínimo:
- 2.1.11.1.1. Las llamadas que no puedan ser resueltas por la solución de Operadora Automática, deberán direccionarse al personal de la central telefónica de la Municipalidad de Escazú.
 - 2.1.11.1.2. El personal de la central telefónica de la Municipalidad de Escazú podrá tener la capacidad de cambiar el mensaje de bienvenida a la operadora automática.
- 2.1.11.2. La Mesa de Operadora que se ofrezca para la solución de Operadora Manual, deberán cumplir como mínimo las siguientes funcionalidades:
- 2.1.11.2.1. Capacidad para transferir llamadas a cualquier extensión
 - 2.1.11.2.2. En su caso, emitir un mensaje de voz al llamante, indicándole que todas las operadoras se encuentran ocupadas y que será atendido en un momento.
 - 2.1.11.2.3. Facilidad de programar que una llamada transferida a cualquier extensión, pueda retornar al puesto de operadora de origen si no es atendida. La operadora debe poder transferir la misma llamada a varios usuarios de forma sucesiva, en caso de no ser atendida.
 - 2.1.11.2.4. Conocer el estado de cualquier extensión cuando la operadora quiera transferir una llamada.
 - 2.1.11.2.5. Capacidad de poner una llamada en espera si el usuario interno está ocupado.
 - 2.1.11.2.6. Deberá integrarse con el Directorio del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP propuesto para los Servicios de Voz IP.
 - 2.1.11.2.7. Deberá complementarse con el hardware y software necesario para que el personal de la central telefónica de la Municipalidad de Escazú puede ver llamadas en cola y hacer búsquedas por nombre, apellido y / o número telefónico en el Directorio Telefónico de la Institución, como mínimo.
 - 2.1.11.2.8. Deberá mostrar si un usuario del Sistema Telefónico se encuentra en una llamada para tomar decisiones de manejo de llamada.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 2.1.11.2.9. Deberá poder enviar intercambiar mensaje de texto vía mensajería instantánea (IM).
- 2.1.11.2.10. Deberá permitir estacionamiento de llamada (call park).
- 2.1.11.2.11. Deberá permitir que la operadora pueda estar intercambiando entre varias llamadas.
- 2.1.11.2.12. Deberá permitir realizar conferencias.
- 2.1.11.2.13. Deberá soportar el servicio de modo nocturno para enrutar las llamadas fuera de horario a un correo de voz.
- 2.1.11.2.14. Las consolas deberán estar en idioma español.

2.1.12. Session Border Controller (SBC)

- 2.1.12.1. La persona jurídica oferente deberá considerar en su propuesta, el hardware, software y licenciamiento necesario para proporcionar servicios de movilidad seguros por medio de un SBC que no requiera el establecimiento de red virtual privada (VPN), proporcionar servicios de telefonía y colaboración a usuarios remotos, así como troncales SIP hacia proveedores del servicio.
- 2.1.12.2. La solución de SBC, deberá cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades:
 - 2.1.12.2.1. Manipulación dinámica de los encabezados SIP.
 - 2.1.12.2.2. Estándares RFC 2046, 2833, 2976, 3261, 3262, 3263, 3264, 3265, 3311, 3323, 3325, 3327, 3515, 3581, 3605, 3680, 3711, 3842, 3856, 3857, 3891, 3892, 3911, 4028, 4235 y 5853.
 - 2.1.12.2.3. Certificados X.509 v3
 - 2.1.12.2.4. Deberá soportar SIP/TLS, SIP/TCP, SIP/UDP, sRTP, T38, Syslog, SNMPv3, RADIUS, ACL, Listas negras y blancas por dominio, NATP, QoS, Manipulación de DTMF.
 - 2.1.12.2.5. Soporte para internetworking para DTMF entre cualquiera de los métodos: SIP-info y SIP-notify.
 - 2.1.12.2.6. Control de Admisión de Llamada y QoS.
 - 2.1.12.2.6.1. Soporte para Policing por sesión para el manejo de ancho de banda.
 - 2.1.12.2.6.2. Soporte para remarcado de DSCP (differentiated - services - code - point) por sesión.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

2.1.12.2.6.3. Soporte para diferentes mecanismos de Control de Admisión de Llamada: máximo ancho de banda, número máximo de canales, máxima número de registros, máximo número de llamadas.

2.1.12.2.7. Funcionalidades de Firewall:

2.1.12.2.7.1. El firewall de SIP permitirá la recepción de las “troncales SIP” que otorgue la persona jurídica oferente.

2.1.12.2.7.2. Ataques Pre-DoS reconocidos (Por ejemplo, Call Walking o Directory Harvesting y Toll Fraud o llamadas no autorizadas).

2.1.12.2.7.3. Ataques Flood Denial-of-Service (DoS) y Distributed DoS (DDoS).

2.1.12.2.7.4. Ataques Stealth DoS / DDoS.

2.1.12.2.7.5. Message Fuzzing (Buffer Overflow y mensajes malformados).

2.1.12.2.7.6. Spoofing.

2.1.12.2.7.7. Anomalías en la media.

2.1.12.2.7.8. Anomalías en la sesión.

2.1.12.2.7.9. Mal uso del protocolo de Sesión.

2.1.12.2.7.10. Rogue Media.

2.1.12.3. Deberá soportar la funcionalidad de forking en el envío de media (RTP).

2.1.12.4. Deberá soportar la administración por medio de interfaz web HTTPS y CLI.

2.1.12.5. Deberá incluir licenciamiento para administrar sesenta (60) troncales SIP.

2.1.12.6. Deberá incluir licenciamiento para administrar treinta (30) usuarios remotos.

2.1.13. Servicios de Movilidad

2.1.13.1. El Servicio de Movilidad permite la integración de teléfonos móviles inteligentes (Smartphone) y tabletas que cuenten al menos con los Sistemas Operativos iOS y Android, para incorporar una extensión del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP propuestos en la solución, sin que la conexión se realice a través de la PSTN. La característica de servicios de movilidad deberá ser licenciada para al menos treinta (30) usuarios.

2.1.13.2. El servicio de movilidad en teléfonos móviles inteligentes (Smartphone) deberán de tener la capacidad de soportar las siguientes funcionalidades:

2.1.13.2.1. Presencia y mensajería instantánea con listas de amigos del servidor, grupos de usuarios administrados por el servidor e historial IM del cliente.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

- 2.1.13.2.2. Correo de voz visual con la capacidad de reproducir mensajes de correo de voz y la capacidad de administrar mensajes de correo de voz desde la aplicación móvil.
 - 2.1.13.2.3. Controles de conferencia, notificaciones de entrada y salida, capacidad de ver y administrar participantes de la conferencia (silencio, desactivar silencio, desconectar y aislar)
 - 2.1.13.2.4. Supervisión e información de la presencia de los usuarios del sistema y rastreo de geo ubicación de los usuarios.
 - 2.1.13.2.5. Capacidad de enviar comandos al servidor de comunicaciones, como llamar, realizar conferencia (Call Back).
 - 2.1.13.2.6. Historial de llamadas recibidas, realizadas, pérdidas, conferencias o buzones de voz entrantes.
 - 2.1.13.2.7. Marcación empresarial a cuatro (4) o cinco (5) dígitos.
 - 2.1.13.2.8. Soporte del directorio de la organización.
 - 2.1.13.2.9. Capacidad de VoIP.
 - 2.1.13.2.10. Soporte de la activación de la función “No molestar”.
 - 2.1.13.2.11. Capacidad de transferencia asistida o directa.
- 2.1.13.3. Cuando una Tableta o Smartphone con las características descritas esté dado de alta en el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP y se encuentre en alguna zona de cobertura inalámbrica de la red, se deberá registrar en el Sistema con la extensión que tenga asignada. Cuando se encuentre fuera de las instalaciones utilizando una red de datos pública, la integración deberá realizarse a través de una conexión segura mediante un SBC (Session Border Controller) lo cual evitará el uso de VPNs en dispositivos móviles y tabletas.
- 2.1.13.4. El Proceso Tecnologías de Información le definirá a la persona jurídica adjudicada, los números de extensión que se asignarán a las tabletas o Smartphone que se consideren para la funcionalidad de Movilidad. Dicho número puede ser inclusive el mismo que tenga el usuario en su Teléfono IP fijo, en cuyo caso, las llamadas se anunciarán simultáneamente en ambos dispositivos (Teléfono IP fijo y Tableta o Smartphone, o ambos), quedando a elección del usuario en cuál de ellos la contestará.
- 2.1.13.5. Deberá permitir al usuario consultar desde su tableta o Smartphone, el historial de las llamadas realizadas desde su extensión de la Red de Voz, además de contar con la capacidad de despliegue visual de los mensajes de voz recibidos y acceso a los mismos, en caso de tener asignado un Correo de Voz.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



2.1.13.6. Deberá permitirle al usuario consultar desde su Tableta o Smartphone, la búsqueda y acceso de contactos del Directorio Telefónico Institucional del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP.

2.1.14. Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo

2.1.14.1. Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo debe de ser por cuatro (4) años sobre la plataforma ofrecida.

2.1.14.2. El horario de atención deberá ser 24 / 7 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día, trescientos sesenta y cinco (365) días al año), durante el período de la garantía. Deberá tener la posibilidad de recibir requerimientos por teléfono, correo electrónico u otro medio que la persona jurídica oferente designe para tal efecto.

2.1.14.3. Se deberá incluir remplazo de partes por fallas de funcionamiento. Se debe incluir el servicio de instalación de los respectivos repuestos que deban ser reemplazados y la mano de obra debe ser en el sitio de instalación del sistema ofrecido.

2.1.14.4. El tiempo máximo de atención y corrección a fallas o en su defecto remplazo del equipo por uno de iguales o superiores características mientras se corrige la falla, deberá ser de un máximo de dos (2) horas.

2.1.14.5. El servicio debe incluir el acceso a soporte, a las versiones y / o actualizaciones para el firmware y todos los productos de software ofrecidos, durante el periodo de garantía (cuatro (4) años). Esto deberá ser certificado por el fabricante de la solución de comunicaciones.

2.1.14.6. En caso del servicio de soporte remoto, el tiempo de respuesta máximo para atenciones de soporte remoto debe ser de máximo treinta (30) minutos.

2.1.14.7. Se deberán incluir dos (2) mantenimientos preventivos para la Municipalidad de Escazú por año, durante el tiempo de la garantía para todos los componentes de la solución.

2.1.14.8. Los servicios deberán ser prestados por personal certificado por parte del fabricante con experiencia en el diseño, implementación y administración de esta clase de proyectos.

2.1.14.9. Incluir el software de usuario final correspondiente a las últimas versiones disponibles, garantizando la posibilidad de actualización a las versiones que aparezcan durante el periodo de garantía.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

2.1.14.10. Asistencia para la administración y operación de la solución instalada, vía telefónica, chat, correo electrónico y accesos a base de datos de conocimiento en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., durante el período de la garantía y contrato de mantenimiento.

2.1.14.11. El oferente deberá considerar dentro del precio el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo.

2.1.15. Funcionalidades por Usuario Requeridas

Control de llamada del Teléfono de escritorio	Usuarios Administrativos	Usuario Ejecutivo
Funciones Básicas como: Hacer y recibir llamadas, espera y transferencia	Si	Si
Facilidades como: Parquear, Voceo y Conferencia	Si	Si
Acceso a facilidades de telefonía mediante Interfaces del Usuario o DTMF	Si	Si
Acceso Web para Colaboración en Oficina	Usuario Administrativos	Usuario Ejecutivo
Clic para hacer y recibir llamadas	Si	Si
Apuntar y hacer clic para controlar la llamada	Si	Si
Calendarizar conferencias	Si	Si
Controlar el audio de las conferencias	Si	Si
Configurar Presencia y IM	Si	Si
Acceso al Directorio Personal, Sistema y Corporativo.	Si	Si
Correo de Voz Visual	Si	Si
Colaboración para Usuarios Remotos	Usuario Administrativos	Usuario Ejecutivo
Estar Conectado con su teléfono Celular Android o Apple	No	Si
Colaboración de Acceso Celular	Usuario Administrativos	Usuario Ejecutivo
Hacer y Recibir llamadas por el Celular	No	Si
Integración de Correo de Voz	Usuario Administrativos	Usuario Ejecutivo
Correo de Voz	Si	Si
Ver correos de voz en el Email en un simple Buzón	Si	Si



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 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 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”.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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

- 4.1. La persona jurídica oferente, en caso de resultar adjudicada, acepta rendir una garantía de funcionamiento sobre el correcto funcionamiento del sistema de al menos cuatro (4) años 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.
- 4.2. Los servicios de mantenimiento y soporte deben contar con una garantía de fábrica por un período de cuatro (4) años sobre la plataforma ofrecida. La persona jurídica ofrecida debe incluir documento emitido por el fabricante donde garantice la disponibilidad de repuestos nuevos hasta por cinco (5) años después del anuncio de fin de venta de todos los componentes.
- 4.3. La Garantía consiste en el remplazo de todos los equipos que se dañen por motivos de fabricación y cualquier otro que no sea correspondiente al mal uso del bien.

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.
- 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,



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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 en el uso de cada una de las plataformas requeridas por un período mínimo de doce (12) horas, a tres (3) funcionarios asignados por el Proceso Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú.
 - 5.8.2. Capacitación en el uso de los dispositivos IP, Softphone y herramientas de comunicaciones unificadas por un período de al menos cuatro (4) horas, para un mínimo de tres (3) funcionarios de la Municipalidad de Escazú.
- 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. El oferente deberá incluir el Plan de Capacitación respectivo, incluyendo el temario detallado para cada capacitación.
- 5.11. **Material Didáctico**
 - 5.11.1. Debe estar en español.
 - 5.11.2. La logística y costo del mismo correrá por parte de la persona jurídica adjudicada.
 - 5.11.3. 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 5.11.4. 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.
- 5.11.5. 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.
- 5.11.6. 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.

5.12. Equipos Didácticos

- 5.12.1. La persona jurídica adjudicada deberá aportar los equipos didácticos necesarios que contribuyan al logro de los objetivos del servicio de capacitación.
- 5.12.2. 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.
- 5.12.3. La persona jurídica adjudicada deberá incluir como mínimo una computadora portátil y un video proyector para impartir las lecciones teóricas.

5.13. Currículum

- 5.13.1. Presentar currículum del instructor, donde resuma aspectos *mínimos* como:
- 5.13.1.1. Datos personales (nombre completo, nacionalidad, etc.)
 - 5.13.1.2. Estudios realizados,
 - 5.13.1.3. Experiencia laboral,
 - 5.13.1.4. Otros estudios realizados.
- 5.13.2. El profesional que impartirá la capacitación debe contar con experiencia positiva mínima de tres (3) capacitaciones referentes a la operación del software de telefonía. 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:



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.

5.13.3. 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.

5.14. Lugar

5.14.1. 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 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 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:
- 6.1.8.1. Revisión y readecuación de los procesos 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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 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 Municipalidad del sistema de central telefónica adjudicado.

6.1.8.2.3. Documentación que permita identificar y definir claramente las expectativas de los niveles de servicio del sistema de central telefónica.

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 central telefónica.

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 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.

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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.

6.2. Mantenimiento y soporte

6.2.1. Acceso a software Service Packs y actualizaciones de software de firmware por parte del fabricante.

6.2.2. Debe tener tiempo de respuesta para fallas críticas menor o igual a una (1) hora.

6.2.3. Debe tener tiempo de respuesta para fallas mayores en el sistema menor o igual a dos (2) horas.

6.2.4. Debe proveer el acceso a actualizaciones mayores de software tan pronto como estén disponibles durante el tiempo que se tenga suscrito el contrato.

6.2.5. 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.

6.2.6. La persona jurídica oferente deberá contar con personal local para las 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.

6.2.7. 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.

6.2.8. 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 cuatro (4) años, 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 6.2.9. 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.
- 6.2.10. La persona jurídica adjudicada se obliga a tener técnicos capacitados y disponibles, para la atención de cualquier incidente.
- 6.2.11. 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.
- 6.2.12. 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 7:30 am a 4:00 pm. Dicho tiempo rige a partir de la comunicación del fallo, hasta la atención del reporte correspondiente.

7. CONSIDERACIONES

- 7.1. Los oferentes para este proceso licitatorio deberán ser distribuidores autorizados de la marca que ofertan para Costa Rica, así mismo deberán ser un centro de servicio autorizado por el fabricante de los equipos que compongan su oferta, además el oferente deberá garantizar la existencia de repuestos al menos durante el período de garantía de los equipos.

Para demostrar estos aspectos el oferente presentará nota del fabricante de la solución, donde indique que el oferente cumple con estos requisitos. La nota deberá ser original o copia certificada por un notario público, con fecha de emisión no mayor a un (1) mes, con anterioridad a la fecha de apertura de ofertas.

- 7.2. Para garantizar la correcta instalación de los equipos que integran la solución ofertada el oferente contará al menos con dos (2) ingenieros certificados por el fabricante en la instalación y soporte de las plataformas en el máximo nivel del fabricante.

Para demostrar este hecho, el oferente presentará las hojas de vida de los ingenieros propuestos, así como la copia de los títulos emitidos por el fabricante que lo acreditan en esta materia y certificados por un notario público.

Los ingenieros deberán ser empleados regulares del oferente, por lo que el oferente deberá presentar la planilla de la CCSS del mes anterior a la presentación de esta oferta donde aparecerán los dos (2) ingenieros propuestos para cumplir con este requisito.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 7.3. 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
- 7.4. 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:
- 7.4.1. Que se trate de objetos de igual naturaleza y funcionalidad, con condiciones similares de instalación y mantenimiento.
- 7.4.2. Que el cambio constituya una mejora para la Administración, de frente a sus necesidades.
- 7.4.3. 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.
- 7.4.4. Que las condiciones restantes se mantengan inalteradas.
- 7.4.5. 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.
- 7.4.6. 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.
- 7.4.7. 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.

8. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO A CONTRATAR

- 8.1. Plazo: Este contrato tiene una vigencia por un período de doce (12) meses. Podrá ser prorrogado como máximo por tres (3) períodos iguales, para un total de cuarenta y ocho (48) meses. Si con noventa (90) días de anticipación a su vencimiento la administración no comunica por escrito su deseo de darlo por concluido, todo con base en la experiencia y ejercicio del contrato, a juicio exclusivo de la Municipalidad.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 8.2. Se requiere que junto a la oferta presentada se incluya el número de parte de todos los equipos, software, accesorios y componentes adicionales ofertados.
- 8.3. La persona jurídica oferente debe cotizar precios unitarios por el costo mensual del arrendamiento.
- 8.4. La persona jurídica oferente deberá aportar cartas del fabricante que certifique que es distribuidor directo.
- 8.5. Cada una de estas requisiciones tiene que cumplir la garantía según plazo y el objetivo es que los mismos finalicen en el término macro de este contrato.
- 8.6. Una vez que el contrato entre en ejecución se mantendrá la exclusividad de contratación del servicio con la persona jurídica adjudicada, a no ser que se requiera suspender por incumplimiento.
- 8.7. Quién resulte adjudicado deberá presentar un cronograma de ejecución de obras indicando el tiempo de duración total del proyecto. El oferente deberá de presentar un programa de trabajo por medio de un Diagrama de Barras de GANTT y el flujo de pagos establecido, la metodología de trabajo, describiendo claramente las actividades necesarias para ejecutar la obra, mismo que debe ser actualizado conforme avance del proyecto y presentando con cada factura de cobro.
- 8.8. El trabajo comprendido en cada punto de esta licitación incluye el suministro por parte de la persona jurídica adjudicada de todos los materiales, equipo, mano de obra y demás bienes y servicios necesarios para su ejecución de acuerdo a las especificaciones, excepto cuando se indique expresamente lo contrario.
- 8.9. 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. Lo anterior, 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.
- 8.10. La persona jurídica adjudicada debe iniciar las obras en la fecha en la orden de inicio que emita el Proceso Tecnologías de Información. Si transcurridos cinco (5) días naturales sin que el adjudicatario inicie las obras y sin que este justifique tal atraso (a los cinco (5) días naturales como máximo después del día de acontecido el causante de dicho atraso), se le cobrará una multa de 1% (uno por ciento) del valor del contrato por día natural de incumplimiento hasta un máximo del 10% (diez por ciento) del monto del contrato. La Municipalidad revisará el monto que corresponda por este concepto de los pagos pendientes al contratista. Alcanzando ese monto se considerará dicho incumplimiento como grave y se procederá con la resolución del contrato, de conformidad con lo establecido en el Artículo N° 214 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 8.11. Las obras se realizarán de lunes a viernes en jornada diurna de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., bajo la guía de un funcionario municipal el cual firmará las boletas de avance del proyecto, que servirán de base



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



para el trámite respectivo del pago de obra.

- 8.12. La persona jurídica adjudicada en casos especiales podrá y a convenir con el Subproceso de Tecnologías de Información algunos días especiales en que se podrá desarrollar algunas de las actividades de implementación, una vez girada la orden de inicio.
- 8.13. La persona jurídica adjudicada deberá aportar lista de las personas que asistirán a la implementación.
- 8.14. La persona jurídica adjudicada se hará responsable de cualquier daño a la propiedad de terceros, que pueda causar en el desempeño de su labor. Debiendo así asumir los costos de reparación asociados y / o cualquier tipo de demanda por colisión o accidente alguno. La Municipalidad no será responsable por daños a terceros causados por medio del trabajo realizado; de determinarse un incidente se dará a conocer a la persona jurídica adjudicada y en un plazo de tres (3) días hábiles, deberá presentar los descargos al respecto, de lo contrario deberá retribuir los daños al tercero y documentarlo en el Proceso Tecnologías de Información a más tardar diez (10) días hábiles luego del plazo de descargos.
- 8.15. La persona jurídica adjudicada debe acatar las disposiciones de la Ley Orgánica del Ambiente y la Ley General de Salud en el caso de ejecutar obras que afecten el medio ambiente o la salud.
- 8.16. Que presentará el servicio dentro del marco de trabajo establecido y de acuerdo a la Ley de Contratación Administrativa y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

9. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

- 9.1. Los oferentes deberán demostrar que cuentan con experiencia positiva a nivel nacional o internacional en el suministro, instalación e implementación de sistemas de central telefónica, demostrado con la aportación la tabla de referencia. Además, aportar listado de proyectos, ubicados a nivel nacional y / o internacionales, a los cuales les ha brindado el servicio.
- 9.2. 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

Únicamente se tomará en cuenta la experiencia indicada en proyectos iniciados en el año dos mil catorce (2014) y finalizados en el año dos mil diecisiete (2017).



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 9.3. El oferente deberá asegurar que está en posibilidad de brindar el mantenimiento y soporte al aplicativo, para lo cual deberá adjuntar los atestados de sus técnicos o los técnicos de la marca, que con la indicación de su especialidad.

La tabla de referencia podrá ser verificada por el Subproceso de Tecnologías de Información. La oferta que no cumpla con la experiencia mínima solicitada será excluida automáticamente de este concurso y no será tomada en cuenta para efectos de calificación.

10. RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA

10.1. La recepción provisional del objeto se registrará por lo establecido en el Artículo N° 202 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.

10.2. La recepción definitiva del objeto se registrará por lo establecido en el Artículo N° 203 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.

11. CONDICIONES DE ENTREGA

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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

- 11.4. 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.
- 11.5. Si durante el proceso de verificación se comprueba, que los bienes entregados por la persona jurídica adjudicada no cumplen con las características técnicas definidas, éste 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.
- 11.6. 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.
- 11.7. 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.
- 11.8. 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.

12. RECIBO DEL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN ACTUALIZADO

- 12.1. 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. 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:

12.5.1. Que se trate de objetos de igual naturaleza y funcionalidad, con condiciones similares de instalación y mantenimiento.

12.5.2. Que el cambio constituya una mejora para la Administración, de frente a sus necesidades.

12.5.3. 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.

12.5.4. Que las condiciones restantes se mantengan inalteradas.

12.5.5. 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.

12.5.6. 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



12.5.7. 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.

13. CONFIDENCIALIDAD

- 13.1. La persona jurídica tiene la obligación de garantizar el derecho a la intimidad, la libertad y el secreto de las comunicaciones, así como proteger la confidencialidad de la información que obtengan de la Municipalidad de Escazú, o de otros operadores, con ocasión de la suscripción de los servicios.
- 13.2. La persona jurídica adjudicada (tanto como empresa y los funcionarios de la misma que trabajaran en el bien y / o servicio contratado, bajo Declaración Jurada) se compromete a mantener absoluta confidencialidad sobre:
- 13.3. El bien y / o servicio que se está brindando a la Municipalidad de Escazú.
- 13.4. La información y / o datos que le sean suministrados antes y durante el lapso contratado.
- 13.5. Los esquemas de infraestructura, configuración e instalación llevados a cabo derivados del bien y / o servicio que se está brindando a la Municipalidad de Escazú.
- 13.6. El oferente entiende que debe existir un acuerdo de confidencialidad por parte de todo el equipo de trabajo de la empresa oferente. Para tal efecto existirá una cláusula contractual donde se indicará la obligación del contratista sobre la prohibición de divulgar cualquier tipo de información a la que tenga acceso.
- 13.7. De comprobarse la divulgación de información en forma parcial o total, la Municipalidad de Escazú procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley.
- 13.8. El oferente deberá entregar una declaración jurada donde la empresa a través de su representante legal se compromete a lo indicado en relación a la confidencialidad. De igual forma se debe entregar una declaración jurada por cada una de las personas que conformaran el equipo de trabajo o tendrán acceso a información de la Municipalidad de Escazú.
- 13.9. Si se requiriera divulgar información, la empresa contratada se compromete a obtener la aceptación de la Municipalidad de Escazú por escrito antes de proceder a divulgar la información.
- 13.10. La información generada por la empresa contratada en relación a la operatividad del bien y / o servicio y la información suministrada por la Municipalidad de Escazú, será utilizada únicamente por el personal autorizado de la Municipalidad de Escazú, y el grupo de trabajo operativo que la



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



empresa contratada designe para brindar el bien y / o servicio a la Municipalidad de Escazú, previa entrega de declaración jurada de cada miembro del grupo de trabajo operativo.

- 13.11. El oferente debe prevenir e impedir la duplicación, reproducción o copia de la información descrita en el punto anterior, por parte de los funcionarios de la empresa contratada.
- 13.12. La información contenida en las bases de datos, archivos, medios de almacenamiento y otros sistemas es propiedad de la Municipalidad de Escazú, en los casos que la Municipalidad de Escazú autorice su uso para un proyecto o actividad específico deben ser utilizados únicamente para los fines previamente establecidos por las partes, una vez terminada la ejecución, la empresa contratada deberá eliminar toda la información que sea propiedad de la Municipalidad de Escazú.
- 13.13. Toda información de los modelos, esquemas, procesos, configuraciones o infraestructura de Seguridad Informática de la Municipalidad de Escazú no podrán ser utilizados para ningún tipo de divulgación o presentaciones a otras empresas, o personas bajo ninguna forma.
- 13.14. Se deben establecer las personas contacto responsables por ambas partes (Oferente y la Municipalidad de Escazú) para el manejo de la información que se envíe y se reciba, no se deberá suministrar ninguna información a personas que no estén previamente autorizadas por la Municipalidad de Escazú.
- 13.15. La empresa contratada debe utilizar toda la información que brinde la Municipalidad de Escazú, en forma estrictamente confidencial y únicamente para actividades directamente relacionadas con los bienes y / o servicios contratados.
- 13.16. Los productos finales obtenidos de todos los insumos contratados son propiedad de la Municipalidad de Escazú y no podrán ser utilizados por la persona adjudicada para fines distintos a los establecidos en el contrato.

14. OBLIGACIONES DEL ADJUDICADO

- 14.1. 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.
- 14.2. 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



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 14.3. 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.
- 14.4. 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. El adjudicado debe cumplir con los siguientes **requisitos mínimos**:
- 14.6.1. 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.
- 14.6.2. 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.
- 14.6.3. 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.
- 14.6.4. La persona jurídica adjudicada debe cumplir con los siguientes requisitos **mínimos**:
- 14.6.4.1. 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.
- 14.6.4.2. 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



14.6.4.3. **Consolidación de la Empresa:** el adjudicado debe tener un mínimo de tres (3) años de ser distribuidor de rubros como los ofertados, en el mercado costarricense.

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.

14.6.4.4. **Consolidación de la Marca:** el adjudicado debe demostrar la venta, durante al menos tres (3) 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).

14.6.5. 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.

15. NORMAS ADICIONALES APLICABLES

15.1. 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.

15.2. La contratación del servicio de suministro, instalación e implementación de la Central Telefónica 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.

15.3. La contratación del servicio de suministro, instalación e implementación de sistema de la Central Telefónica debe cumplir con lo indicado en los Decretos Ejecutivos vigentes, relacionados con las



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



unidades de medida, los materiales, la actividad contractual, la ejecución y la protección a los trabajadores.

16. OBLIGACIONES LABORALES Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL ADJUDICADO

- 16.1. 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.
- 16.2. 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.
- 16.3. 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.
- 16.4. 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.
- 16.5. El personal contratado deberá cumplir con el ordenamiento jurídico vigente en materia de Salud Ocupacional.
- 16.6. 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.
- 16.7. 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.

17. MEDIDAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL

Una vez adjudicada la contratación se aplicará los siguientes controles de calidad:



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



- 16.1. 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.
- 16.2. 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° 204 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 16.3. Verificar que el inicio del servicio coincida con la orden de inicio dictada.
- 16.4. Se mantendrá una comunicación fluida con la persona adjudicada con el fin de fiscalizar que esta cumpla con el pliego de condiciones.
- 16.5. En caso de duda la administración podrá realizar la verificación de los documentos, constancias, certificaciones, y otros aportados por los oferentes que considere necesario.

17. METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN

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

17.1. PRECIO 60%

Se evaluará tomando en cuenta el factor precio en un 60%, todo en ecuaciones proporcionalmente decreciente al mejor factor ofrecido.

Oferta Menor Precio x (60) = % obtenido
Oferta por Analizar

17.2. Mantenimiento 25%

Se evaluará tomando en cuenta el factor mantenimiento del sistema en un 25%, todo en ecuaciones proporcionalmente decreciente al mejor factor ofrecido.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”

$$\text{Mantenimiento} = \frac{M1}{M2} \times 25\%$$

Donde:

M1 será la oferta de menor precio.

M2 será la oferta a calificar.

17.3. Experiencia positiva 15%

Se evaluará el factor experiencia del oferente en ejecución de proyectos similares en un 15%, según tabla adjunta. Para demostrar la experiencia en la prestación de servicios similares a los requeridos, se debe aportar el cuadro de referencia, según lo indicado en el Capítulo Segundo punto N° 10.2 del presente cartel.

Experiencia	15%
De 12 meses a 24 meses	5,00%
De 25 meses a 36 meses	10,00%
Más de 37 meses	15,00%

Se tomarán en cuenta únicamente los proyectos que cuenten con el suministro, instalación y ejecución de sistemas similares a los requeridos, de igual o superior complejidad a nivel nacional o internacional proyectos en los últimos cuatro (4) años (2014, 2015, 2016 y 2017).

Únicamente se tomará en cuenta la experiencia indicada en proyectos iniciados en el año dos mil catorce (2014) y finalizados en el año dos mil diecisiete (2017).

No se aceptará la experiencia de empresas subcontratadas.

La Metodología de Calificación de las ofertas será corroborada por el Área Técnica.

La adjudicación de esta compra recaerá en aquella oferta que resulte más ventajosa para la Institución y que cumpla con las especificaciones del cartel.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



18. FORMA DE PAGO

- 19.1. Se pagará contra entrega a satisfacción de la Municipalidad y para ello debe presentar las facturas originales timbradas en el Proceso Tecnológico de Información.
- 19.2. Para estos efectos el oferente tramitará la factura original timbrada respectiva ante el Subproceso de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Escazú.
- 19.3. 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.
- 19.4. Se adjunta tabla de bienes requeridos, que funcionará como base general, esto lógicamente estará muy ligado a los bienes requeridos.

TABLA DE BIENES REQUERIDOS

” Suministro, Instalación e Implementación de Central Telefónica”

Ítem	Cantidad	Unidad de Pago	Descripción	Precio Unitario en Números	Monto Total Propuesto
1	1	Unidad	Licenciamiento y hardware de central telefónica		
2	130	Unidad	Teléfono Tipo A- Básico		
3	1	Unidad	Teléfono Tipo B- Recepcionista		
4	30	Unidad	Teléfono Tipo C - Ejecutivo		
5	1	Unidad	Capacitación		
6	1	Unidad	Instalación		
7	1	Unidad	Mantenimiento		

- 19.5. 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.

- 19.6. Los pagos se realizarán en colones costarricenses y sujeto a la cantidad de bienes.
- 19.7. 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.
- 19.8. El sistema de pago se verá interrumpido por la suspensión del contrato, la cual será indicada por el área técnica.
- 19.9. 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
- 19.10. 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.

20. CESIÓN DE FACTURAS

- 20.1. 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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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.

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

20.2.1. 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.

20.2.2. 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.

20.2.3. 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.

20.2.4. 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



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



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:

- 20.2.4.1. 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.
- 20.2.4.2. 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.
- 20.2.4.3. 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.

21. CLAUSULA PENAL

21.1. *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.

21.2. *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.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



21.3. 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.

21.4. 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.

22. REVISIÓN DE PRECIOS

22.1. Según lo establecido en el Artículo N° 18 de la Ley de Contratación Administrativa y en el Artículo N° 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa las partes tendrán derecho al ajuste o revisión de precios siempre que se acredite la variación de los respectivos costos conforme las reglas existentes.

22.2. En caso de revisión de precios se requiere que los oferentes indiquen en renglones separados: los costos directos, los costos indirectos, las utilidades y los imprevistos. Se recurrirá a la fórmula indicada en la Circular emitida por la Contraloría General de la República y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 232 del 2 de diciembre de 1982, para revisiones de precios en los contratos de suministros continuados, de servicios y de arrendamientos no referidos a edificios o locales.

22.3. Tratándose de contratos continuados de servicios, el precio pactado estará sujeto a variaciones según las condiciones económicas ajenas al control de las partes contratantes y que ocurran en la ejecución del contrato.

22.4. En todo caso, el reconocimiento que se llegue a otorgar se contará a partir del momento en que la persona jurídica adjudicada formule la solicitud y aporte la documentación probatoria a satisfacción de la Municipalidad de Escazú.

22.5. Para efectos del reconocimiento de las variaciones de precios, los índices que se utilizarán para la aplicación de la fórmula son los siguientes:

22.5.1. Para el componente de mano de obra, se referenciará con relación a las variaciones habidas en los salarios mínimos según sean los Decretos Ejecutivos que al efecto se promulguen, siendo necesario que en la oferta se listen e identifiquen con precisión los diferentes renglones salariales a considerarse, según sea la naturaleza de la prestación y las categorías del personal que se dispondrá, (indicar claramente el tipo de trabajadores y el capítulo del decreto que los contempla). Si son varios tipos de trabajadores se debe indicar las funciones de cada uno de los grupos y la cantidad de trabajadores que conforman estos grupos, esto con el fin de aplicar un promedio ponderado para este elemento.



CERTIFICADO ISO
9001:2008



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ



LICITACIÓN ABREVIADA N° 2017LA-000025-01

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA”



22.5.2. Para el rubro de insumos se utilizará para los fines de la fórmula de variación de precios, los cambios habidos en los índices de precios para el productor Industrial (IPI), deben de indicar la fuente o institución que lo elabora, así como el nivel o renglón correspondiente.

22.5.3. Para el componente contractual de gastos administrativos, la variación se referenciará con respecto a los cambios que se reporten en el índice general de precios al consumidor. (IPC) deben de indicar la fuente o institución que lo elabora, así como el nivel o renglón correspondiente.

22.6. En el caso de las ofertas cuyo precio se cotice en dólares no procede la revisión de precios por medio de la metodología definida en el párrafo anterior, sino que para solicitar el reconocimiento que surja del incremento en los costos del servicio no cubiertos por las políticas de valuación del colón frente al dólar americano, la persona jurídica adjudicada deberá presentar reclamos administrativos posteriores a los pagos correspondientes, en los cuales tendrá la obligación de demostrar el desequilibrio económico correspondiente a cada mes reclamado.

22.7. Cabe indicar que el mecanismo de revisión de precios para cotizaciones realizadas en colones que se establece en este apartado permitirá que el precio del servicio se modifique en forma permanente, y por ende en los meses sucesivos al reconocimiento de la revisión la Municipalidad de Escazú continuará pagando el servicio con base en el precio revisado. Sin embargo, para el caso de las cotizaciones en dólares, se debe tener presente que los reclamos administrativos únicamente reconocen el desequilibrio económico presentado en el mes correspondiente al reclamo, sin afectar el precio del servicio para los pagos posteriores, que igualmente de presentarse desequilibrios, éstos deben ser reclamados por medio de este mecanismo mes a mes.

22.8. El pago se efectuará después de la aprobación ante la Contraloría General de la República del presupuesto extraordinario que se realice posterior a la solicitud de la revisión de precios.

23. FIRMAS

Lic. Alberto Arias Viquez

Jefe Subproceso de Tecnologías de Información