

**LICITACIÓN ABREVIADA
2016LA-000009-SUTEL**

000040

ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB PARA REGISTRO DE USUARIOS PREPAGO**INVITACIÓN A CONCURSAR Y APERTURA**

La Superintendencia de Telecomunicaciones, con cédula jurídica número 3-007-566209, ubicada en Guachipelín de Escazú, Edificio Tapantí, tercer y cuarto piso, 100 metros al norte de Construplaza, mediante su área de Proveeduría recibirá ofertas hasta las 14:00 horas del 16 de agosto del año 2016, para la contratación de referencia, de conformidad con la hora oficial que indique el servicio de hora del Instituto Costarricense de electricidad, el número 1112.

El área de Proveeduría recibirá consultas del trámite o expediente por escrito, de lunes a viernes de 08:00 am a las 16:00 horas y podrán consultar el mismo físico, según lo establece el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 11:00 am y de las 13:30 a las 15:30 horas.

El área encargada de tramitar el procedimiento de contratación del objeto arriba citado, es la Proveeduría de la SUTEL, misma que proporcionará la información adicional necesaria respecto a las especificaciones, documentación, y trámites relacionados.

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

Actualizar plataforma WEB para el Registro de Usuarios Prepago, con la finalidad de dinamizar el flujo y los tiempos que requieren los procesos de validación manual efectuados por esta Superintendencia, para el registro de identificaciones de tipo DIMEX (Documento Internacional de Migración y Extranjería), Pasaporte o cédula de personería jurídica y ofrecer un proceso alternativo de registro para el caso de ciudadanos nacionales y menores de identidad con documento TIM. Asimismo se requieren actualizar los módulos para la generación de estadísticas del registro de líneas prepago, así como la inclusión de nuevos filtros de búsqueda que faciliten la extracción de datos. Lo anterior permitiría agilizar el proceso de registro por parte de los usuarios de sus números telefónicos en la base de datos de números prepago, promoviéndose el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 43 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de SUTEL número 013-049-2013.

000041

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

ADMINISTRACIÓN O SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Aplicación WEB: conjunto de herramientas que los usuarios pueden acceder por medio de un servidor WEB, a través de Internet o de una intranet, mediante un navegador.

CAPTCHA: *Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart*, prueba de Turing pública y automática para diferenciar máquinas y humanos, es una prueba desafío-respuesta utilizada en computación para determinar cuándo el usuario es o no humano.

CARTEL: el cartel de la presente contratación

Cifrado: Transcripción de datos, cuyo contenido se oculta a través de un algoritmo que solo permite acceso a usuarios debidamente autenticados o que cuenten con una determinada clave.

CONTRATISTA: empresa persona física o jurídica adjudicataria de la contratación de referencia.

DGC: Dirección General de Calidad

DIMEX: Documento de Identidad Migratoria para Extranjeros.

HTTP: *Hypertext Transfer Protocol*, protocolo de transferencia de hipertexto, es el protocolo usado en cada transacción de la World Wide WEB (WWW).

HTTPS: *Hypertext Transfer Protocol Secure*, protocolo seguro de transferencia de hipertexto, es un protocolo de aplicación basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de Hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.

IVR: Interactive Voice Response, respuesta de voz interactiva, es un sistema automatizado de respuesta interactiva orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

LCA: Ley de Contratación Administrativa.

OFERENTE: persona jurídica interesada en el objeto de este concurso y que por motivo de ello presente formal oferta.

OTP: *One Time Password*, contraseña de un solo uso, es un método de autenticación en el cual se utiliza una contraseña distinta cada vez que el solicitante requiere autenticación.

Página WEB¹: o página electrónica es el nombre de un documento o información electrónica adaptada para la World Wide WEB y que puede ser accedida mediante un navegador. Por lo

¹ Término recomendado por la R.A.E

general se trata de un documento HTML/XHTML que es accesible mediante el protocolo HTTP.

reCAPTCHA: es una extensión de la prueba CAPTCHA que se utiliza para reconocer texto presente en imágenes; emplea la prueba desafío-respuesta utilizada en computación para determinar cuándo el usuario es o no humano para, a su vez, mejorar la digitalización de textos.

R.L.C.A. Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

Servicios Prepago: Corresponden a servicios de telecomunicaciones móviles cuya modalidad de cobro es por adelantado, cuyas comunicaciones se descuentan del saldo acreditado por el usuario.

Sitio WEB: es una colección de páginas electrónicas relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide WEB en Internet.

SMS: *Short Message Service*, servicio de mensajes cortos, es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes de texto entre servicios de telecomunicaciones móviles.

SLA: Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Área de Proveeduría de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

URL: *Uniform Resource Locator*, localizador de recursos uniforme, es una secuencia de caracteres, de acuerdo con un estándar, que se usa para nombrar recursos en Internet para facilitar su localización o identificación; el cual se encuentra detallado en el RFC 1738.

WWW: *World Wide WEB*, red informática mundial, es un sistema de distribución de información basado en hipertexto o hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet.

CONDICIONES GENERALES

1. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL CARTEL

- 1.1 Toda solicitud de aclaración a las disposiciones del cartel debe ser efectuada por escrito ante el área de Proveeduría, enviándolas al correo electrónico proveeduria@sutel.go.cr o al fax 2215-4207, dentro del primer tercio fijado para la apertura de ofertas.
- 1.2 La SUTEL se reserva el derecho de efectuar modificaciones y/o aclaraciones a las condiciones o especificaciones del cartel, cuando se consideren necesarias, las que se comunicarán a los potenciales oferentes por medio de fax o correo electrónico, las cuales serán incorporadas de inmediato al expediente de la licitación.

2. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

- 2.1.** La oferta deberá presentarse junto con una copia en formato digital (llave maya), haciendo referencia expresa y ordenada a cada una de las condiciones generales y requisitos solicitados en este cartel, dándose por enterado y con explicación suficiente cuando así se lo solicite. Además la información contenida en las ofertas debe ajustarse al orden de este cartel.
- 2.2.** La oferta deberá presentarse por medios físicos ante la Proveeduría de la SUTEL en sobre cerrado, indicando el número de contratación, el nombre del oferente y el nombre del concurso, según lo dispuesto en el artículo 63 del RLCA..
- 2.3.** La oferta así como su documentación anexa y la totalidad de los productos esperados deberán presentarse por escrito en idioma español, o con su correspondiente traducción según lo dispone el artículo 62 del RLCA, con excepción de la información técnica muy específica que podrá ser suministrada en idioma inglés. Se deberá presentar en papel común; sin borrones o tachaduras, debiendo salvarse por nota adicional a la oferta los errores que se cometan, indicando claramente el nombre o razón social del oferente, cédula de identidad, de residencia o jurídica, dirección postal, número de teléfono, domicilio y número de fax donde atender notificaciones. Siempre que exista contradicción entre información proporcionada en español y en inglés prevalecerá la que se encuentra en idioma español. español.
- 2.4.** La oferta original y sus copias deben ser firmadas:
- 2.4.1 En caso de personas físicas, por el propio oferente o quien tenga poder suficiente para ello, según lo dispuesto en los artículo 17,18, 19 y 63 del RLCA.
- 2.4.2 En el caso de personas jurídicas, por quien o quienes en forma conjunta o separada tengan la representación legal para comprometer al oferente, o quien tenga poder suficiente para ello, según lo dispuesto en los artículos 17,18, 19 y 63 del RLCA, indicando el cargo que ocupa y su número de cédula de identidad o de residencia, así como su dirección postal, sea esta en el territorio nacional o en el extranjero si fuera.
- 2.5.** No podrán participar en el presente procedimiento de licitación abreviada, de forma directa, indirectamente o por medio de consorcio, ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de su mismo grupo económico, que cuente con un título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica, ya sea mediante autorización o concesión; incluyendo su personal, trabajadores, empleados, y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una declaración jurada y una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas vinculadas al mismo grupo

económico, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito. De no presentarse este requisito la oferta será excluida del proceso.

- 2.6.** Se tendrán como impedimentos para contratar lo dispuesto en los artículos 22 y 22 bis de la LCA y el 19 de su reglamento.
- 2.7.** No se admitirán la presentación de ofertas en forma conjunta. Se permite la presentación de ofertas en consorcio mediante el cual dos o más personas físicas o jurídicas participen bajo esta modalidad con el fin de cumplir con los requisitos establecidos, siendo solidariamente responsables ante la Administración. Para ello deberán demostrar mediante copia certificada notarialmente el contrato entre las partes que acredite esta condición, debiendo cumplir con las especificaciones del artículo 72 y siguientes del RLCA.
- 2.8.** El plazo de vigencia de la oferta, será de cuarenta (40) días hábiles, a partir de la fecha de apertura.

3. PRESENTACIÓN DE TIMBRES

- 3.1.** Al original de la oferta deberá adherirse un timbre de ₡20,00 de la Asociación Ciudad de las Niñas, según Ley N° 6496 del 10 de agosto de 1981 y un timbre de ₡200,00 del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, conforme la Ley N° 7105 del 31 de octubre de 1988.

4. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

- 4.1.** El oferente según artículo 65 del RLCA, deberá aportar lo siguiente:
- 4.1.1.** Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales.
- 4.1.2.** Declaración jurada de que no está afectado por ninguna causal de prohibición de conformidad con lo que dispone los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
- 4.1.3.** Certificación de que se encuentra 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 todo caso la Administración podrá constatar en cualquier momento, el cumplimiento de las obligaciones obrero patronales. En caso de que el oferente presente certificación de que no se encuentra inscrito como patrono ante la CCSS, 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 CCSS, provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la CCSS.

- 4.1.4.** Deberán acompañar a la oferta, fotocopia legible de la cédula de identidad, del representante legal, en caso de personas jurídicas.
- 4.2.** En seguimiento del principio de la presunción de la capacidad jurídica, regulada en el artículo 17 y 18 del RLCA, una vez comunicado el acto de adjudicación en firme, deberá presentar una personería jurídica actualizada.
- 4.3.** Todas las certificaciones y declaraciones juradas deberán ser recientes, no se aceptarán si tienen más de 2 meses de emitidas.
- 4.4.** El oferente debe presentar Certificación de FODESAF y/o declaración jurada en la cual se indique que se encuentran al día o tienen arreglo de pago suscrito con esta entidad, lo anterior de conformidad con el artículo 22 de la Ley 8783, que reformó la Ley 5662.

5. PRECIO

- 5.1.** El oferente deberá declarar que los precios de su oferta son firmes, definitivos e invariables de acuerdo con el artículo 25 del RLCA. La oferta presentada deberá incluir el costo de la actualización de la plataforma de registro prepago, el periodo de dos años de garantía extendida, y de forma opcional, el “espejo” de la base de datos del TSE, el sistema de validación mediante IVR y el sistema de verificación mediante la firma digital.
- 5.2.** El precio cotizado debe presentarse en números y letras coincidentes. En caso de divergencia, prevalecerá la suma consignada en letras, salvo caso de errores materiales evidentes, en cuyo caso prevalecerá el valor real, de acuerdo con lo que indica el artículo 25 del RLCA. La empresa una vez designada como adjudicataria proporcionará bajo el precio ofertado, todos los materiales, mano de obra y equipo necesario para el cumplimiento del objeto licitado.
- 5.3.** El oferente deberá cotizar preferiblemente en colones costarricenses, pero en caso de cotizar en dólares, se le aplicará la conversión a moneda nacional, para efectos de presupuesto, análisis y evaluación del factor precio, utilizando el tipo de cambio vigente para venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica al día de la apertura.
- 5.4.** La Administración no se obliga a aceptar la oferta de menor costo si considera que ésta contraviene sus intereses o la misma resulta ruinosa, o bien si considera que esta se considera excesiva, según lo estipula el artículo 30 del RLCA.
- 5.5.** La Administración no será responsable por los gastos en que incurra el oferente en cuanto a la elaboración de su oferta, resulte la misma adjudicada o no, asimismo no se reconocerá ningún tipo de erogación adicional al precio contratado.
- 5.6.** Precios unitarios y totales: Se solicita que se coticen precios unitarios y totales. Si la sumatoria de los precios unitarios excede el precio total, la oferta se comparará con el mayor precio, según lo establece el artículo 27 del RLCA.

- 5.7.** De conformidad con el artículo 28 bis del RLCA, aquellos oferentes que hayan presentado ofertas en el plazo establecido, podrán mejorar sus precios para efectos comparativos, para ello, a más tardar a las 11:00 horas del tercer (3) día hábil siguiente a la apertura de las ofertas, los oferentes podrán presentar un descuento o mejora de sus precios. Esta mejora o descuento deberá presentarse en la proveeduría de la SUTEL dentro de un sobre cerrado, indicando los montos del descuento y su respectivo desglose. Los precios descontados serán los precios a considerar como definitivos en el sistema de evaluación. Bajo ningún supuesto esta mejora de precio, deberá implicar una disminución de las cantidades y calidad del objeto originalmente ofertado, ni otorgar ventana indebida a quien la propone, tal y como convertir el precio en ruinoso o no remunerativo.
- 5.8.** La oferta deberá indicar por separado los impuestos que la afecten, de no hacerlo se le aplicará el artículo 25 del RLCA.
- 5.9.** El contratista será el responsable por el pago de los impuestos directos e indirectos, cargas sociales, contribuciones o cualquier otro tipo de obligación tributaria que establezca el ordenamiento jurídico costarricense, derivados de la ejecución de la presente contratación, para lo cual deberá indicar dentro de su oferta el monto y la naturaleza de los impuestos, aranceles de importación que la afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, tanto los impuestos, tasas, sobretasas y aranceles de importación, como los demás impuestos del mercado local. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 del RLCA.
- 5.10.** Para el caso de pagos que se deban acreditar en el extranjero, la SUTEL realizará la retención correspondiente del Impuesto sobre las Remesas al exterior vigente al momento de acreditar el pago, y cuyo detalle se encuentra incluido en el artículo 59 de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- 5.11.** Para el caso de pagos que se deban acreditar en Costa Rica, la SUTEL realizará la retención correspondiente del Impuesto sobre la Renta vigente al momento de acreditar el pago, y cuyo detalle en la actualidad se encuentra incluido en el artículo 23 inciso g) de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- 5.12.** Cualquier modificación en la actual plataforma del registro prepago, a fin de ajustarlas a la regulación establecida por la SUTEL, será asumida por el adjudicatario.

6. PLAZO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

- 6.1.** El plazo de adjudicación de esta contratación será de un máximo de 20 días hábiles a partir del acto de apertura, todo de conformidad con el artículo 100 del RLCA.
- 6.2.** La SUTEL se reserva el derecho de declarar la licitación de forma desierta o infructuosa, cuando las ofertas presentadas no satisfagan plenamente los intereses de la Institución, o bien, el objeto para lo cual se ha promovido el concurso no se obtiene con las ofertas presentadas. Esto en los términos que señala el artículo 86

del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

7. LUGAR DE PRESTACIÓN Y DE ENTREGA DEL SERVICIO

- 7.1.** El producto final deberá ser implementado en la infraestructura en la que se encuentra desarrollada la actual Plataforma WEB para Registro de Usuarios Prepago y entregando toda aquella documentación técnica asociada a las actualizaciones requeridas en las oficinas de la SUTEL ubicados en Guachipelín de Escazú, 100 metros al norte de Construplaza, en el Oficentro Multipark Edificio Tapantí Tercer piso.
- 7.2.** Todos los productos esperados indicados en el presente cartel, deberán ser entregados en la Dirección General de Calidad de la SUTEL.

8. PLAZO DE ENTREGA Y VIGENCIA DE LA GARANTÍA EXTENDIDA DE LA HERRAMIENTA

- 8.1.** El oferente deberá incluir dentro de su oferta una garantía extendida durante un período de 2 años para la atención de los errores a las funcionalidades de la aplicación; así como para la atención de consultas, diagnóstico y resolución de problemas relacionados a la plataforma de registro prepago.
- 8.2.** El plazo de entrega de la actualización en la plataforma de registro de usuarios prepago será de 90 días naturales, a partir de la fecha de recepción de la orden de compra. Adicionalmente, el adjudicatario deberá brindar durante un plazo de 2 años de garantía extendida.
- 8.3.** En el periodo de los 2 años de garantía, el adjudicatario debe garantizar la implementación de la actualización de los nuevos desarrollos y las optimizaciones para la herramienta de software WEB, habiendo realizado las pruebas requeridas de interoperabilidad de manera que se garantice su funcionalidad y su correcta integración con los sistemas de los operadores y proveedores, con la plataforma de Registro de Usuarios Prepago actual y con la plataforma del Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN), así como los equipos de SUTEL.
- 8.4.** Conforme a lo dispuesto en artículo 198 del RLCA, sólo se autorizan prórrogas en la entrega por razones de fuerza mayor debidamente informadas y acreditadas por el adjudicatario en forma escrita ante el área de Proveeduría, aportando la documentación de respaldo que demuestre que las razones del atraso no son imputables a ellos, o bien por demoras ocasionadas por la propia Administración.
- 8.5.** No se concederán prórrogas una vez vencidos los términos de ejecución previstos, sin perjuicio del derecho de justificar el incumplimiento por los medios legales establecidos.

9. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

- 9.1. De conformidad con el artículo 40 del RLCA, el adjudicatario debe depositar una Garantía de Cumplimiento por el 10% (diez por ciento) del total de la adjudicación a favor de la SUTEL, dentro de los tres días hábiles posteriores a la fecha en que quede firme el acto de adjudicación en el edificio de la SUTEL, tercer piso, en la Dirección General de Operaciones ubicada en Guachipelín de Escazú, Edificio Tapantí, 100 metros al norte de Construplaza.
- 9.2. La Garantía de Cumplimiento debe tener una vigencia de al menos 30 meses calendario a partir de la fecha en que el acto de adjudicación adquiera firmeza. El adjudicatario deberá mantener vigente esta garantía durante todo el periodo de ejecución incluyendo la aplicación de las eventuales prorrogas. Esta garantía deberá constituirse de conformidad con lo establece el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 9.3. La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el Capítulo IV, sección segunda, artículo 42 del R.L.C.A. En caso de realizarla por medio de transferencia o depósito bancario, debe hacerlo mediante las cuentas siguientes:
- Cuenta corriente en **colones** número 100-01-000-219162-0 del Banco Nacional de Costa Rica.
Cuenta cliente en **colones** número 15100010012191621.
Cuenta corriente en **dólares** número 100-02-000-620998-8 del Banco Nacional de Costa Rica.
Cuenta cliente en **dólares** número 15100010026209989.
- 9.4. Si la garantía de cumplimiento es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.
- 9.5. Cuando se trate de dinero en efectivo o de títulos valores de inversión endosada a nombre de la Administración, el oferente debe señalar en forma expresa la vigencia de su garantía.
- 9.6. La Garantía de cumplimiento será devuelta a solicitud en forma escrita del adjudicatario dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha que la SUTEL tenga por cumplido el contrato a su satisfacción, comprobado mediante documento suscrito por el supervisor de la contratación. Cuando la garantía se haya rendido en efectivo, la devolución se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria suministrada para tales efectos.
- 9.7. En el caso de que la SUTEL se viera obligada a ejecutar la garantía antes del vencimiento del contrato, el adjudicatario rendirá una nueva, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total. En caso de prórroga el adjudicatario deberá extender la vigencia de esta garantía.

- 9.8. De no rendirse dicha garantía dentro del término y forma aquí dispuesta se procederá de conformidad con lo regulado sobre el particular en la Ley de Contratación Administrativa en el artículo 39 y el 191 de su reglamento.
- 9.9. Adicionalmente procederá la ejecución de la Garantía de Cumplimiento en los casos de incumplimiento durante la etapa de garantía extendida en los términos del SLA, siempre y cuando el adjudicatario no cancele a tiempo los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento, luego de que una resolución firme en vía administrativa así lo determine.

10.FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

10.1. Los documentos de formalización de la presente licitación son los siguientes:

- a. Las disposiciones legales y reglamentarias que lo afectan.
- b. El cartel de la contratación respectiva.
- c. La oferta y sus complementos.
- d. El acuerdo de adjudicación publicado una vez que éste quede en firme.
- e. La orden de compra correspondiente.
- f. El contrato formalizado, cuando corresponda.

Es importante aclarar que si la Administración decide respaldar la licitación, por medio de orden de compra, no será necesario confeccionar un contrato.

- 10.2. Es deber del adjudicatario el cumplir con las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como incumplimiento del contrato y causal de resolución contractual. Para ello, durante la ejecución del contrato, el Administrador de la Contratación le solicitará periódicamente y en cualquier momento, la constancia de estar al día con dichas obligaciones.
- 10.3. De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento sobre refrendo y sus modificaciones de las contrataciones de la Administración Pública, la SUTEL someterá a aprobación interna o visto bueno de la Unidad de Coordinación Jurídica adscrita al Consejo de la SUTEL o de la Comisión nombrada al efecto mediante acuerdo del Consejo, el contrato, en caso que corresponda, que se llegue a formalizar por el presente procedimiento de contratación administrativa.
- 10.4. La eficacia de las contrataciones y la emisión de las respectivas órdenes, quedarán sujetas a la aprobación de los contratos por parte de la Unidad de Coordinación Jurídica adscrita al Consejo de la SUTEL o de la Comisión nombrada al efecto mediante acuerdo del Consejo. La inexistencia o denegación de la aprobación o refrendo, impedirá la eficacia jurídica del contrato y su ejecución quedará prohibida sin perjuicio ni responsabilidad para ninguna de las partes.

- 10.5.** Para efectos de facilitar los trámites de refrendo, se deberá indicar en la oferta, el nombre y las calidades de la persona facultada para la firma del contrato correspondiente; una vez adjudicado, se deberá presentar el poder que le acredite para tal hecho.
- 10.6.** El adjudicatario deberá cancelar las especies fiscales que se requieran, el cual equivale a dos colones con cincuenta céntimos (¢ 2,50) por cada mil colones (¢ 1000,00) del valor del contrato en timbres fiscales.
- 10.7.** Para poder confeccionar la orden de compra respectiva o el contrato, el adjudicatario deberá presentar ante el área de Proveeduría el comprobante bancario por pago de Especies Fiscales, el cual lo pueden pagar en el Banco de Costa Rica o en el Banco Crédito Agrícola de Cartago, o bien podrá presentar los Timbres Fiscales por el monto que corresponda aportar y la garantía de cumplimiento correspondiente.
- 10.8.** Recibo de objetos actualizados: El contratista está obligado a entregar a la Institución, los bienes en las mejores condiciones y actualizados, todo conforme al artículo 197 del R.L.C.A.

11. CLAUSULA PENAL

- 11.1.** Si existiera atraso en implementar las mejoras requeridas en la Plataforma WEB de Registro de Usuarios Prepago actual, según el plazo o fecha de entrega estipulada en el presente cartel, de acuerdo con los términos de la oferta y la respectiva orden de compra o contrato y ese atraso no fuere justificado de manera satisfactoria ante el área de Proveeduría, el adjudicatario deberá cubrir por concepto de cláusula penal, por cada día hábil de atraso, la suma equivalente al 0,5% (cero punto cinco por ciento) del monto total adjudicado, de conformidad con el numeral 47 del R.L.C.A.
- 11.2.** Para los efectos de este aparte, únicamente se considerará atraso justificado, circunstancias no imputables al adjudicatario, originadas por caso fortuito, por fuerza mayor, o hechos de la propia Administración debidamente demostradas por escrito ante el área de Proveeduría.
- 11.3.** El monto total por la aplicación de la cláusula penal, no podrá exceder el monto del veinticinco por ciento (25%) del monto total adjudicado. En caso de exceder este monto la administración podrá valorar la rescisión del contrato.
- 11.4.** En caso de que el adjudicatario haya hecho caso omiso a las observaciones, aclaraciones y correcciones (de forma parcial o total) de la SUTEL, el producto no se dará por recibido conforme y podrá aplicarse lo establecido en los artículos 99 y 100 de la Ley de Contratación administrativa y 215 de su respectivo Reglamento, sancionando o inhabilitando a la empresa adjudicada, según corresponda para participar en procedimientos de contratación administrativa, por un periodo de dos a diez años según lo considere la SUTEL.

- 11.5.** Cuando el monto por aplicación de la cláusula penal alcance el monto equivalente al 25% (veinticinco por ciento) del total adjudicado, se considerará que el adjudicatario incurre en incumplimiento, por lo que se procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 del RLCA.

12. DEFINICIÓN DE LOS SLA POR GARANTÍA EXTENDIDA

- 12.1.** La SUTEL podrá reportar la incidencia o falla respectiva del sistema de información WEB, mediante la vía remota, telefónica, por documentación formal o por correo electrónico, o cualquier otro medio dispuesto para tales efectos. El adjudicatario deberá garantizar que en un periodo máximo de dos horas siguientes de notificación del reporte mediante las vías indicadas, se realizará la atención respectiva, notificando por correo electrónico a la SUTEL o por escrito, el tiempo que invertirá para solucionar la falla o incidencia. Este tiempo no deberá ser mayor a 8 horas, no obstante, si el contratista requiere un tiempo mayor para la solución de la falla, éste tendrá la obligación de justificar el tiempo adicional requerido para cumplir con el SLA establecido en la sección 11.4, asimismo deberá contar con la aprobación de la SUTEL para no incurrir en penalidad.
- 12.2.** El adjudicatario deberá cancelar los siguientes montos por concepto de incumplimiento de los SLA de garantía extendida en la atención de consultas, diagnóstico y resolución de problemas relacionados a la Plataforma de Registro de Usuarios Prepago y su interacción con el Sistema Integral de Portabilidad Numérica a demanda de la SUTEL. La SUTEL evaluará el cumplimiento del SLA por parte del contratista de forma semestral:

Matriz de SLA para Servicios de Garantía Extendida²		
Descripción del Servicio	Tiempo SLA	Daño o afectación
Primer contacto garantía extendida por incidente	2 horas ³ a partir de la notificación de la incidencia	Atención en un tiempo mayor al establecido de 2 horas implicará un daño del 0,3% del total adjudicado.
Diagnóstico preliminar a la SUTEL	4 horas a partir del primer contacto de garantía extendida por incidente	Atención en un tiempo mayor al establecido de 2 horas implicará un daño del 0,5% del total adjudicado.
Tiempo promedio para resolución de la incidencia	12 horas a partir de que se remita el diagnóstico preliminar a la SUTEL	Atención en un tiempo mayor a 8 horas implicará un daño del 1 % del total adjudicado.

² En caso de que el incidente en los sistemas sea imputable al adjudicatario y ocasione una falla total del servicio, los tiempos establecidos se reducirán en un 50%.

³ Todas las horas se contabilizan a partir del primer contacto de garantía extendida por el incidente.

- 12.3.** Para el caso de los servicios de garantía extendida para la atención de requerimientos a las funcionalidades de la aplicación, se cobrará un daño de un 0,2% del total adjudicado por cada día hábil de retraso con respecto al plazo acordado entre el adjudicatario y la SUTEL.

13. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, FORMA DE PAGO Y ESPECIES FISCALES

- 13.1.** De conformidad con el artículo 34 del R.L.C.A, los pagos se realizarán dentro de los 30 días naturales siguientes a la presentación de la factura original, previa aceptación definitiva de los productos de la contratación por parte de la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia.
- 13.2.** Para la correcta ejecución, la SUTEL empleará la siguiente forma de pago: por medio de transferencia electrónica, por lo cual el oferente deberá indicar en su oferta, el número de cuenta corriente del Banco Nacional (en colones y dólares) y en caso de no poseer con dicho banco, deberá indicar el número de cuenta cliente (SINPE) (en colones y dólares) y el banco correspondiente.
- 13.3.** Cualquier retraso o irregularidad en la presentación de las facturas por parte del Adjudicatario, retrasará proporcionalmente el pago, sin que implique responsabilidad alguna para la Administración.
- 13.4.** Si la oferta se hizo en otra moneda diferente del colón, el pago se realizará en dólares o en colones costarricenses al tipo de cambio de venta indicado por el Banco Central de Costa Rica vigente al día de transferencia.
- 13.5.** El pago se realizará de la siguiente manera:
- 13.5.1.** 100% del objeto contratado, tras la entrega a satisfacción de la SUTEL del desarrollo y las actualizaciones requeridas en la Plataforma WEB de registro prepago. La Superintendencia de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Calidad, será la unidad encargada de verificar la correcta ejecución de la contratación, por lo tanto dará su aprobación respecto a que los productos esperados se hayan recibido a entera satisfacción.
- 13.6.** Esta Superintendencia no asumirá gastos adicionales en los cuales haya incurrido el oferente por un mal cálculo de costos al momento de haber presentado la oferta.
- 13.7.** En caso de que al momento de presentar las facturas al cobro, el adjudicatario le adeude dinero a la Administración por concepto de cláusula penal prevista; ésta podrá ser deducida de los pagos o bien de los saldos pendientes de pago.
- 13.8.** A la factura a cancelar se le deducirá un 2% por concepto de Impuesto sobre la Renta y a la factura internacional se aplicará de conformidad con lo que establece el artículo 59 de la Ley sobre el Impuesto de la Renta.

000053

14. RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA:

14.1. Recepción provisional: el adjudicatario deberá dar aviso en forma escrita al administrador de esta contratación de la fecha de entrega, con 10 días hábiles de anticipación, para que la SUTEL pueda prepararse con los recursos necesarios para la adecuada revisión de los aspectos formales y de cumplimiento mínimos para su Recepción Provisional. En la fecha acordada se levantará un acta con las particularidades y disposiciones que se indican en el artículo 194 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

Recepción definitiva: Posteriormente a la entrega provisional, la SUTEL contará con un plazo máximo de 20 días hábiles para la Recepción Definitiva, para realizar las pruebas de aceptación y analizar el cumplimiento de los entregables objeto de la contratación, respecto con los requerimientos y condiciones del cartel o pliego de condiciones y los términos de referencia, y, aceptar definitivamente el objeto del contrato. Dentro de este plazo la SUTEL procederá conforme con los artículos 195, 196 y 197 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, según corresponda.

14.2. El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles para realizar las modificaciones, correcciones y/o aclaraciones solicitadas por la SUTEL.

15. CONFIDENCIALIDAD:

15.1. La totalidad de la información brindada por la SUTEL, recopilada o adquirida por el adjudicatario, no podrá ser utilizada, cedida ni facilitada a terceras personas diferentes a las involucradas en el contrato. Por lo que el adjudicatario deberá suscribir con la SUTEL un contrato de confidencialidad manifestando que toda la información derivada de esta contratación será propiedad de la Superintendencia y que una vez terminado la ejecución contractual, el Contratista entregará la totalidad de la información recabada en las bases de datos respectivas y no se dejará ningún material, ni divulgará ninguna información que hayan sido utilizados o generados para el cumplimiento de esta contratación.

15.2. La SUTEL enviará un acuerdo de confidencialidad al Contratista, el cual deberá firmarlo previo al inicio de la presente contratación. Dicho acuerdo deberá asegurar que los datos e información suministrados por esta Superintendencia, no se podrán revelar, divulgar, ceder o vender de forma parcial o total, y que no se dispondrá de la información registrada de forma distinta a los objetivos de esta contratación.

15.3. Si se detecta y comprueba que la empresa contratada, o alguno de sus representantes o consultores contratados incumplen con esta confidencialidad, se podrá aplicar lo estipulado en los artículos 99 y 100 de la LCA.

16. CESIÓN DE DERECHOS:

- 16.1.** Por tratarse de obligaciones personalísimas o que han requerido para su adjudicación la calificación previa de los profesionales, la experiencia, experticia y especialidad, entre otros requisitos, no se podrá ceder los derechos derivados de este contrato, según lo regulado en el artículo 209 del Reglamento de Contratación Administrativa.

17. ADMINISTRADORES DEL CONTRATO

- 17.1.** El ingeniero Manuel Valverde Porras, funcionario de la Dirección General de Calidad, será el administrador del contrato por parte de la SUTEL, siendo el responsable de responder todas las consultas técnicas que surjan en este proceso, con colaboración del Departamento de T.I., además se encargaran de verificar la correcta ejecución de esta contratación, por lo cual dará su aprobación de que el desarrollo e implementación de la aplicación, así como cada manual, se han recibido a satisfacción, previo al pago correspondiente.
- 17.2.** Todas las consultas técnicas sobre este cartel, deberán presentarse en forma escrita ante el área de Proveeduría, o al correo electrónico proveeduria@sutel.go.cr, las cuales serán trasladadas a dichos administradores, por lo que no se permite que el oferente realice ningún tipo de consulta por teléfono o directamente a los supervisores; sin embargo una vez adjudicado el concurso si podrá comunicarse el adjudicatario con los administradores del contrato, sin ser intermediaria el área de proveeduría.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

18. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Actualización del diseño funcional de la plataforma WEB para el Registro de Usuarios Prepago, con la finalidad de dinamizar los tiempos de respuesta de los procesos de validación manual efectuados por esta Superintendencia para el caso de registros con tipo de identificación DIMEX (Documento Internacional de Migración y Extranjería), Pasaporte o cédula de personería jurídica y ofrecer un proceso alternativo de registro para el caso de ciudadanos nacionales y menores de identidad con documento TIM que presentan problemas con relación al documento utilizado para el trámite y la información almacenada en la base de datos del TSE.

Asimismo, se deberá realizar mejoras en el módulo administrativo de la herramienta; de manera que se facilite a la SUTEL la extracción de datos haciendo uso de filtros personalizados, facilitando el proceso de extracción de estadísticas del registro de usuarios

prepago y que a su vez facilite la atención de casos específicos reportados por los usuarios a las mesas de ayuda de la SUTEL. La garantía extendida del sistema a contratar será por un período de 2 años.

19. Especificaciones técnicas del desarrollo y actualización requerido al Registro Prepago

Se solicita al adjudicatario realizar las siguientes tareas:

19.1. Con la finalidad de mejorar la disponibilidad y los tiempos de respuesta de la plataforma de registro prepago actual, se solicita al adjudicatario implementar las funcionalidades necesarias en el sistema para que la creación y actualización de una base de datos “espejo” de la base de datos del Tribunal Supremo de Elecciones, mediante el diseño de un algoritmo informático que permita capturar la información de forma automática a través *del Web Service* establecido actualmente entre la SUTEL y el TSE.

19.1.1. Las consultas para conformar esta base de datos “espejo”, deben ser realizadas durante horas de bajo tráfico (entre las 2:00 a.m. y 4:00 a.m.), con la finalidad de no afectar el desempeño y rendimiento de la plataforma en el horario de consultas habitual por parte de los usuarios.

19.1.2. La base de datos “espejo” debe estar en línea y disponible ante consultas de la SUTEL., El adjudicatario deberá diseñar un módulo adicional dentro de la herramienta WEB de administración del registro prepago, para que los funcionarios de la SUTEL realicen dichas consultas. La funcionalidad y estilo gráfico/visual de este nuevo módulo deberán ser aceptados a satisfacción de la SUTEL de previo a su implementación.

19.1.3. Adicionalmente, la información referida debe ser almacenada en el mismo entorno de producción que la plataforma de registro prepago y considerando mecanismos adecuados de seguridad y redundancia para evitar posible pérdida de la información.

19.1.4. La base de datos “espejo” que se constituirá debe mantener la misma arquitectura y estructura de datos que la registrada actualmente en la plataforma prepago de la SUTEL, registrándose en primera instancia al menos los siguientes campos de información: número de cédula, nombre completo, fecha de vencimiento del documento. La cantidad de los campos deben ser editable, por lo que el adjudicatario debe garantizar la posibilidad de que a futuro se permita añadir/suprimir campos en caso de que así sea requerido por la SUTEL.

19.1.5. Dado que la base de datos del TSE es actualizada diariamente con nuevas inscripciones de personas físicas, el algoritmo informático de

captura de la información deberá activarse diariamente, de forma que la base de datos “espejo” mantenga la misma información de la base original.

19.1.6. La información almacenada en la base de datos deberá estar encriptada, asimismo la comunicación entre la base de datos y la aplicación. Adicionalmente deberá verificarse que la información es válida y no presenta inconsistencias de previo a su almacenamiento en la base de datos “espejo”.

19.1.7. La contratación de esta base de datos “espejo” será opcional, quedando a discreción de la SUTEL la solicitud para la implementación de la misma, sin embargo el adjudicatario deberá incluir de manera obligatoria como parte de la oferta económica el detalle de los costos en caso de que la administración opte por solicitarla.

19.2. Con la finalidad de que las mejoras sean consistentes con las causas de rechazo válidas para el operador donante en el sistema *Portaflow*, las mejoras en la plataforma –para todos los casos- deben considerar el establecimiento de un mecanismo de validación de los datos ingresados por el usuario, de manera congruente con lo indicado a continuación:

19.2.1. Personas físicas:

19.2.1.1. Campos de nombre y/o apellidos: no debe permitirse que estos campos estén vacíos, contengan caracteres numéricos, caracteres especiales o secuencias de caracteres que no correspondan a un nombre (Ejemplos: NO-PER; A!\$4%2#2%).

19.2.1.2. Los campos de número de identificación deben cumplir con lo siguiente:

- a) Cédula de identidad para adulto únicamente números y con 9 dígitos sin guiones ni espacios entre sí. El primer dígito de la cédula de identidad debe ser diferente al valor de “0”
- b) Documento TIM para menores, únicamente con números y con 9 dígitos sin guiones ni espacios entre sí. El primer dígito del documento TIM debe ser diferente al valor de “0”
- c) Cédula de residencia DIMEX únicamente con números y con 12 dígitos sin guiones ni espacios entre sí.
- d) Pasaporte: deberá poseer longitud variable y será de carácter alfanumérico

19.2.2. Personas jurídicas:

19.2.2.1. El campo de nombre o razón social podrá aceptar caracteres alfanuméricos y especiales (es el único caso que acepta la introducción de caracteres especiales (¡"#\$%&=*+?))

19.2.2.2. El campo de cédula jurídica únicamente podrá admitir números y deberá mantener el siguiente formato de 10 caracteres, siempre respetando que el primer carácter sea un "tres" o "cuatro": 3/4TTTCCCCC, sin guiones ni espacios entre sí.

19.2.3. El adjudicatario debe considerar que para cada uno de los tipos de documento, se deberá generar una "Lista negra" donde los operadores podrán incluir las casuísticas que podrán presentarse en cuanto a patrones irregulares que sean detectados por los operadores y que sean aprobados por el CTPN.

19.3. El adjudicatario debe diseñar el sistema para que en el caso en que exista una base de datos "espejo", la validación de los datos del usuario que desea registrarse en la Plataforma de registro prepago de la SUTEL será realizada en una primera instancia contra la base de datos del TSE, validando que la respuesta no sea nula, vacía o presente incongruencias, manteniéndose la consulta a la base de datos "espejo" como un mecanismo alternativo en caso de falla o indisponibilidad de la información en la primera consulta.

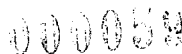
19.4. Actualizar el diseño funcional de la plataforma WEB para el Registro de Usuarios Prepago, con la finalidad de mejorar los flujos y tiempos de respuesta de los procesos de validación manuales y agregar alternativas para aquellos casos en donde los usuarios presentan problemas en el proceso de validación de la información contenida en el documento utilizado para el trámite y la información almacenada en la base de datos del TSE:

19.4.1. Para el caso de usuarios nacionales con cédula de identidad o menores de edad con documento TIM, deberá prevalecer en primera instancia la validación automática contra la base de datos del TSE señalada en el punto 19.3. y alternativamente con la información contenida en la base de datos "espejo", de la manera que se indica a continuación:

19.4.1.1. Procedimiento alternativo en caso de falla de la base de datos:

19.4.1.2. En caso de presentarse un error en la validación del campo de fecha de vencimiento, el sistema deberá estar en la capacidad de permitir al usuario adjuntar una copia de la cédula de identidad o cédula TIM, ya sea en formato JPG o PDF con un tamaño que no supere los 2 MB.

- 19.4.1.3.** Una vez completado este paso, se efectuará un registro preliminar en la base de datos de registro prepago, con la información que sea extraída de la base de datos del TSE y en caso de error se utilizará de manera alternativa la información de la base de datos “espejo”. En caso de existir problemas de conexión con ambas bases de datos, el sistema deberá indicar al usuario la siguiente leyenda: *“Se ha perdido la conexión con la base de datos del TSE, por favor intente de nuevo”* (mensaje que podrá ser configurable desde la sección de administración de la herramienta).
- 19.4.1.4.** Se deberá notificar al administrador mediante una alerta por correo electrónico, que se ha ingresado nueva información de usuarios prepago.
- 19.4.1.5.** La información registrada por el usuario será validada de manera posterior por un funcionario de la SUTEL con permisos de administración. Este funcionario tendrá la posibilidad desde la plataforma de *“Aceptar”* o *“Denegar”* el registro, y en caso de determinarse alguna incongruencia, solicitar al usuario –mediante un campo de observaciones editable- la corrección de la información proporcionada (en este caso documento adjunto).
- 19.4.1.6.** De no brindarse respuesta por parte del usuario en un plazo de 48 horas –parámetro que debe ser configurable en el sistema- el registro deberá ser eliminado automáticamente del sistema. En el caso de recibirse respuesta por parte del usuario en el plazo definido, deberá generarse una alerta por correo electrónico al funcionario de la SUTEL para que este vuelva a realizar la validación.
- 19.4.1.7.** Para todos los casos, ya sea solicitud de corrección, confirmación del registro, rechazo del mismo, o bien eliminación del registro; el sistema deberá estar en la capacidad de informar al usuario vía SMS o correo electrónico (en caso de haberse proporcionado) de dichos cambios en su registro.
- 19.4.2.** Para el caso de usuarios con documento de identidad tipo Pasaporte, DIMEX y cédula jurídica, el sistema deberá estar en la capacidad de permitir al usuario adjuntar una copia del documento de identidad, ya sea en formato JPG o PDF con un tamaño que no supere los 2 MB, tal y como se efectúa actualmente por la plataforma. Una vez completado este paso, se efectuará un registro preliminar en la base de datos de registro prepago, con la información brindada por el usuario final.
- 19.4.2.1.** Se deberá notificar al administrador mediante una alerta por correo electrónico, que se ha ingresado nueva información de usuarios prepago.



- 19.4.2.2.** La información indicada en el registro preliminar será validada de manera posterior por un funcionario de la SUTEL con permisos de administración. Este usuario tendrá la posibilidad desde la plataforma de “Aceptar” o “Denegar” el registro, y en caso de determinarse alguna incongruencia, solicitar al usuario –mediante un campo de observaciones editable- la corrección de la información proporcionada (en este caso únicamente podrá corregirse el documento adjunto, número de identificación, fecha de vencimiento, nombre completo o razón social según corresponda).
- 19.4.2.3.** De no brindarse respuesta por parte del usuario en un plazo de 48 horas –parámetro que debe ser configurable en el sistema-, el registro deberá ser eliminado automáticamente del sistema y enviar un mensaje al administrador de la SUTEL. En el caso de recibirse respuesta por parte del usuario en el plazo definido, deberá generarse una alerta por correo electrónico al administrador para que desde la plataforma éste vuelva a realizar la validación.
- 19.4.2.4.** Para todos los casos, ya sea solicitud de corrección, confirmación del registro, rechazo del mismo, o bien eliminación del registro; el sistema deberá estar en la capacidad de informar al usuario vía SMS y correo electrónico (en caso de haberse proporcionado) de dichos acontecimientos.
- 19.4.3.** El adjudicatario deberá implementar la funcionalidad en el sistema para que este agregue, los datos de los usuarios que con documentos de identidad tipo cédula o TIM que hayan sido registrados mediante el “*Procedimiento alternativo en caso de falla de la base de datos espejo*” descrito en el punto 18.4.1, así como de los usuarios con documentos de identidad tipo Pasaporte, DIMEX o cédula jurídica, que ya hayan realizado registros validados por los funcionarios de la SUTEL, mediante el procedimiento de registro descrito en el numeral 18.4.2. De esta forma, cuando uno de estos usuarios desee ingresar un segundo número, no requerirá atravesar nuevamente por los citados procedimientos de validación.
- 19.5.** Actualizar la herramienta de filtros del módulo “Listado Registros Prepago”, con la finalidad de que como complemento a los parámetros de búsqueda actuales, a saber: número, fecha de inicio, fecha de fin, Estado Registro; se agreguen campos adicionales para búsqueda por: documento, operador, número de documento y nombre del registro; indicándose en todos los casos la cantidad de registros al aplicar los filtros. Asimismo agregar el campo número de documento como un campo visible en el módulo “Listado Registros Prepago” actual.
- 19.6.** Actualizar el módulo “*Listado Registros Pendientes*”, con la finalidad de agregar los siguientes elementos:

- 19.6.1.** Agregar la columna “fecha registro” en la lista de registros pendientes, y permitir al administrador ordenar por fecha los registros, tanto de forma ascendente como descendente.
- 19.6.2.** Agregar el botón “Volver”, para que el usuario pueda regresar al Listado que muestra el módulo.
- 19.7.** Actualizar la herramienta del módulo “Estadísticas Prepago”, con la finalidad de visualizar o extraer información más representativa del registro de usuarios prepago, como lo es el registro de líneas prepago por operador, el filtrado de la información mediante la definición de rangos de fechas, registros por estado (*Pendiente de Actualizar, Pendientes de Validar, Activos, Validados*) registros por tipo de documento, entre otras que deben coordinarse con personal de la SUTEL. Finalmente, a partir de los filtros aplicados se debe permitir la exportación de reportes personalizados a través de la herramienta Microsoft Excel.
- 19.8.** El adjudicatario debe modificar las respuestas al servicio *ConsultaActiva* implementado actualmente en la plataforma de registro prepago, para que de manera preestablecida brinde las siguientes respuestas:
- 19.8.1.** Si la línea consultada se encuentra en estado inactivo según la respuesta del operador al servicio de *ConsultaActiva*: *“Su línea telefónica se encuentra inactiva. Por favor contacte a su operador de servicios de telecomunicaciones”*.
- 19.8.2.** En caso de que la línea consultada se encuentre asociada a un servicio en modalidad pospago: *“Su línea telefónica fue contratada en modalidad de cobro pospago. No requiere hacer el registro de su línea telefónica en esta plataforma”*.
- 19.8.3.** De presentarse un error en la ejecución del servicio *ConsultaActiva*, ya sea por indisponibilidad de los sistemas y plataformas del operador, o en caso de recibirse una respuesta por parte del operador diferente a las establecidas: *“Se ha perdido la comunicación con su actual operador de servicios de telecomunicaciones, por favor contáctelo a través de sus centros de atención disponibles al público”*.
- 19.8.4.** En todo caso, la plataforma debe permitir que desde el módulo de administración sea posible editar y personalizar el contenido de estos mensajes.
- 19.9.** El adjudicatario debe generar un nuevo perfil de usuario que tenga un acceso exclusivo al módulo de validación de datos de registro prepago. Este módulo de validación a su vez deberá permitir la edición de los datos del usuario contenida en el formulario de registro a fin de realizar correcciones de la información ingresada para de esta manera brindar la aceptación final de los datos de registro

0000061

del usuario y a su vez garantizar la integridad de los datos incluidos en la base de datos prepago.

- 19.10.** El perfil de “Administrador” con el que cuenta la actual plataforma de registro prepago deberá permitir eliminar, modificar y editar la información de los registros de usuarios prepago contenidos en la base de datos del sistema.
- 19.11.** Con la finalidad de poner a disposición de los usuarios un canal adicional para el registro de los números prepago, los oferentes deberán presentar de forma separada una oferta para la implementación y operación de un sistema de respuesta interactiva (IVR por sus siglas en inglés) como una opción adicional a la plataforma actual de número corto 1600, mediante el cual los usuarios con documento de identificación de tipo cédula de identidad costarricense para adulto y cédula de menor del tipo TIM, puedan realizar el registro de su número prepago.
- 19.11.1.** El sistema IVR a través de una opción adicional del número corto 1600 deberá permitir a los usuarios con cédula de identidad para adulto y cédula de menor del tipo TIM, ingresar mediante la digitación de los datos desde sus teléfonos, la siguiente información: número de cédula del titular; correo electrónico; estado civil; fecha de vencimiento de la identificación; código impreso al dorso de la identificación y luego de haberse validado la identidad, deberá permitir el ingreso del número prepago a registrar.
- 19.11.2.** Para los datos ingresados por los usuarios mediante el sistema IVR, deberán aplicarse las mismas restricciones y mecanismos de validación que se utilizan actualmente para los datos ingresados mediante la página WEB. Asimismo, deberán tomarse en consideración las especificaciones definidas en los numerales 19.2, 19.3 y 19.4 de este documento.
- 19.11.3.** El sistema IVR deberá informar a los usuarios si el registro de su número prepago fue exitoso, o en caso de falla, instruirles que deben utilizar el sistema WEB para realizar el registro.
- 19.11.4.** Deberá agregarse en la oferta la creación de grabaciones realizadas por locutores profesionales, las cuales serán utilizadas en el sistema IVR para guiar a los usuarios en el proceso de registro de sus números prepago, así como informar sobre los Términos y Condiciones que aplican para este proceso. Estas grabaciones deberán ser realizadas en español latinoamericano, en calidad de locución profesional y aprobadas por la SUTEL de previo a su implementación.
- 19.11.5.** La contratación del sistema IVR será opcional, quedando a discreción de la SUTEL la solicitud para implementarlo, no obstante el adjudicatario deberá incluir de forma obligatoria como parte de la oferta

económica, el detalle de los costos de este sistema en caso de que la administración opte por solicitarlo.

- 19.12.** Los oferentes deberán presentar una propuesta de manera obligatoria pero con adjudicación opcional para la implementación de la funcionalidad en donde los usuarios que cuenten con firma digital costarricense emitida a través del Sistema Nacional de Certificación Digital (<http://www.firmadigital.go.cr/>), dispongan de la opción de utilizar este método de validación de su identidad para realizar el registro de líneas prepago, de forma suplementaria al uso de su documento de identidad físico, de acuerdo con los mecanismos actualmente implementados.
- 19.13.** Se deberá agregar mejoras en el sistema de reportes de errores y bitácoras, de manera que se pueda identificar si una consulta a un operador o al TSE fallaron en el registro de una nueva inscripción, o si los datos obtenidos están vacíos, nulos o presentan incongruencias.

20. Licenciamiento, garantía extendida del sistema

- 20.1.** El oferente debe dar la garantía y respaldo de al menos dos (2) años, respecto a la funcionalidad de la aplicación, errores de programación, funcionamiento defectuoso, deficiencias de seguridad de la aplicación y cualquier causa imputable al oferente. La garantía debe ser entregada en forma escrita, junto con los productos. El plazo de aplicación de la garantía iniciará a partir de la recepción definitiva del producto.
- 20.2.** En caso que la solución requiera parches, actualizaciones o programas adicionales para su funcionamiento, el adjudicatario deberá aportar la totalidad de los programas requeridos en su última versión disponible para la completa y adecuada operación del sistema ofertado sin ningún costo adicional, esto deberá cumplirse durante el periodo señalado en el punto anterior.
- 20.3.** Durante el periodo de garantía, en caso de existir problemas con la aplicación, todos los gastos relacionados con la corrección de los errores de programación, correrán por parte del adjudicatario.
- 20.4.** La solución completa incluyendo código fuente y estructura de base de datos son propiedad de la SUTEL y deberán ser entregados cuando se realice la entrega final del producto, así como cuando se reciba a satisfacción una mejora o corrección del software implementado.
- 20.5.** Se debe incluir actualizaciones a la plataforma GlassFish según se vayan liberando, se debe coordinar con SUTEL para realizar estas actualizaciones, en los sistemas de producción, así como se debe realizar una actualización de la plataforma actual en la implantación de la presente contratación.

21. Documentación técnica del sistema aportado

- 21.1.** El oferente debe de aportar como mínimo, la documentación técnica así como el código fuente de la aplicación, parches, actualizaciones, controladores, diagramas de datos, diccionario de datos y cualquier otro componente que requiera la solución.

22. Productos esperados

El adjudicatario deberá entregar y poner a disposición de la SUTEL los siguientes productos:

- 22.1.** La implementación de la mejora del diseño funcional de la plataforma WEB para el Registro de Usuarios Prepago en el entorno de producción actual conforme a los técnicos descritos en el presente cartel, de manera que se mejoren los tiempos de respuesta de los procesos de validación manuales y agregar alternativas para aumentar su eficacia, garantizándose su adecuada integración con el flujo de procesos y la forma de operar vigentes de la plataforma.
- 22.2.** El adjudicatario entregará todos los instaladores de la aplicación, componentes de software adicionales, bases de datos, manuales de la aplicación, licencias y comprobantes físicos de las licencias requeridas para su funcionamiento.
- 22.3.** Una vez finalizado el desarrollo de la aplicación y aceptado a satisfacción de la SUTEL, el adjudicatario deberá entregar a esta Superintendencia un manual de usuario en el que detalle: la nueva arquitectura del sistema, diagrama funcional detallado del flujo de procesos modificado, una descripción del diseño modular del sistema, documentación del código fuente.
- 22.4.** El adjudicatario deberá entregar un certificado de garantía en el cual se detallen las condiciones de aplicación de la garantía y el plazo.
- 22.5.** El adjudicatario deberá entregar el código fuente de la aplicación WEB, base de datos, controlador, y cualquier otro componente de la solución, para la última versión de la aplicación.
- 22.6.** Al momento de entregar la solución, esta deberá ser la última versión liberada por el fabricante, en concordancia con lo establecido en el artículo 197 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

La Administración se reserva el derecho de inspeccionar y verificar la información suministrada, ante los emisores de dichos documentos, por lo que el oferente debe, de manera expresa, autorizar en su oferta a la SUTEL para hacer las constataciones que considere.

23. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

- 23.1.** El oferente deberá incluir toda la información necesaria para la correcta evaluación de la oferta. Serán excluidas aquellas ofertas que se aparten de lo solicitado de forma tal que haga imposible armonizarlas con las estipulaciones de esta contratación.
- 23.2.** Una vez determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y técnicos y que son admisibles para una eventual adjudicación, se tendrá como adjudicada la oferta que obtenga el mayor puntaje de todos los oferentes que participen y en caso de empate en puntos entre dos o más oferentes, se adjudicará sobre aquella que ofrezca el menor precio y en caso de persistir el empate, sobre aquella que ofrezca el menor plazo de entrega y de continuar el empate, se definirá por medio de suerte (Art. 55 del R.L.C.A).
- 23.3.** Los elementos que serán tomados en consideración para la evaluación de las ofertas y el porcentaje de valoración correspondiente serán los siguientes, de conformidad con lo indicado los artículos 42 y 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa:

CONCEPTO		Peso asignado
<i>Evaluación económica</i>		100%
i. Precio	90%	
ii. Plazo de entrega de los productos esperados en una fecha menor a la indicada como máxima en el presente cartel (90 días)	10%	
TOTAL		100%

a) Precio (90 puntos):

La oferta que cumpla con todas las especificaciones técnicas y generales solicitadas en este ítem y que cotice el menor precio, obtendrá el mayor puntaje. En caso de recibir ofertas en distintas monedas se convertirán a colones para la comparación respectiva, utilizando el tipo de cambio para la venta del Banco Central, vigente para el día de apertura de ofertas. Las demás ofertas se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pb}{Pe} * 90$$

Dónde:

P = Puntaje obtenido por la oferta en estudio
Pb = Precio de la oferta más bajo
Pe = Precio de la oferta en estudio

Para la evaluación de este punto, los oferentes deberán presentar su oferta económica debidamente detallada según lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, en la que se desglose entre otros los gastos administrativos, los gastos correspondientes a seguridad social, el

pago de salarios, la utilidad, los imprevistos, el costo de la ejecución del proyecto. De no presentarse esta información, el oferente en cuestión no obtendrá calificación alguna por este punto.

b) Plazo de entrega (10 puntos):

Se evaluará con base en el plazo ofertado para la entrega final de la totalidad de los productos solicitados en el presente cartel, de acuerdo con la presente fórmula:

$$P_E = \frac{P_{min}}{P_{E/0}} * 10$$

Dónde:

P_E = Puntaje obtenido en cuanto al plazo de entrega (medido en días naturales).

P_{min} = Plazo de entrega de la oferta con menor tiempo de entrega (medido en días naturales).

$P_{E/0}$ = Plazo de entrega de la oferta en estudio (medido en días naturales).

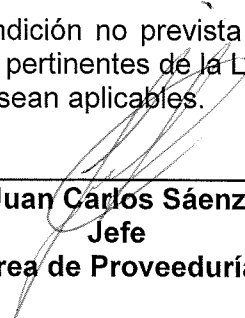
Para la evaluación de este aspecto, se deberá presentar un documento donde el representante legal se compromete a ejecutar y presentar los entregables en un plazo menor a los 90 días naturales definidos en la presente licitación y a su vez cumplir con el plazo ofertado. En ningún caso, el plazo ofertado podrá ser menor a 40 días naturales, ni mayor a 90 días naturales.

Los oferentes deberán presentar un cronograma que refleje el tiempo de ejecución ofertado. De no presentarse esta información, el oferente en cuestión no obtendrá calificación alguna sobre este punto.

La Administración se reserva el derecho de inspeccionar y verificar la información suministrada, ante los emisores de dichos documentos, por lo que el oferente debe, de manera expresa, autorizar en su oferta a la SUTEL para hacer las constataciones que considere.

Notas importantes

Cualquier condición no prevista en el presente cartel, se registrará de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y leyes conexas que sean aplicables.


Juan Carlos Sáenz

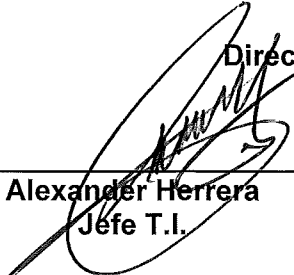
Jefe

Área de Proveeduría


Ing. Glen Fallas Fallas

Director

Dirección General de Calidad


Alexander Herrera

Jefe T.I.

26