

**LICITACIÓN ABREVIADA
2016LA-000020-SUTEL****“CONTRATACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA
SUTEL”****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 10:00 horas del día 7 de noviembre 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, la cual proporcionará la información adicional necesaria respecto a las especificaciones, documentación y trámites relacionados.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios de una empresa especializada en temas de servicio al cliente y atención al público, con el fin de atender los requerimientos y consultas de los usuarios finales y demás interesados sobre los servicios que presta la SUTEL, mediante los siguientes canales de atención:

- 1.1. Línea 1:** servicio de atención de llamadas telefónicas, chat interactivo y atención al correo informativo institucional.
- 1.2. Línea 2:** servicio de recepcionista para atención presencial del público en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 1.3. Línea 3:** servicio de manejo de redes sociales de la SUTEL.

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- 2.1. ADJUDICATARIO:** persona jurídica sobre la que recae la adjudicación y le corresponde la ejecución de la presente la contratación.
- 2.2. ADMINISTRACIÓN O SUTEL:** Superintendencia de Telecomunicaciones.

- 2.3. CARTEL: pliego de condiciones que rigen la presente contratación.
- 2.4. CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.
- 2.5. FODESAF: Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
- 2.6. LCA: Ley de Contratación Administrativa.
- 2.7. OFERENTE: persona jurídica interesada en el objeto de este concurso y que por motivo de ello presente formal oferta.
- 2.8. RLCA: Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 2.9. UNIDAD ADMINISTRATIVA: área de Proveeduría de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

CONDICIONES GENERALES

3. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL CARTEL

- 3.1. 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.
- 3.2. 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 contratación administrativa.

4. ESTIMACIÓN PRESUPUESTARIA

- 4.1. El presente proyecto posee una estimación presupuestaria anual de ₡40.000.000,00 (cuarenta millones de colones).
- 4.2. La validez de la presente licitación se encuentra sujeta a que el presupuesto del periodo 2017 sea aprobado por parte de la Contraloría General de la República.

5. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

- 5.1. Por la naturaleza de los servicios a contratar, solo se aceptarán ofertas de personas jurídicas.

- 5.2.** La oferta deberá presentarse en físico junto con una copia en formato digital, 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.
- 5.3.** La oferta, su documentación anexa y productos esperados deberán presentarse por escrito en idioma español, o con su correspondiente traducción según lo dispone el artículo 62 del LCA. 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 la información proporcionada en español y en cualquier otro idioma prevalecerá la que se encuentra en idioma español.
- 5.4.** 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 LCA.
- 5.5.** Se tendrán como impedimentos para contratar servicios y bienes lo dispuesto en los artículos 22 y 22 bis de la LCA y el 19 de su reglamento.
- 5.6.** No se autoriza 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 participan bajo esta modalidad con el fin de cumplir con los requisitos establecidos, siendo solidariamente responsables ante la Administración. Para ello deberán demostrar mediante presentación de copia certificada notarialmente del contrato entre las partes que acredite esta condición, debiendo cumplir con las especificaciones del artículo 72, 73, 74, 75 y 76 del RLCA.
- 5.7.** El plazo de vigencia de la oferta, será de cuarenta días hábiles, a partir de la fecha de apertura.

6. PRESENTACIÓN DE TIMBRES

- 6.1.** 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.

7. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

- 7.1.** El oferente según artículo 65 del R.L.C.A., deberá aportar lo siguiente:

7.1.1. Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de los

impuestos nacionales.

- 7.1.2.** Declaración jurada de que no está afectado por ninguna causal de prohibición.
- 7.1.3.** Certificación de que se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) 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 o SUTEL 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.
- 7.1.4.** Deberán acompañar a la oferta, fotocopia legible de la cédula de identidad o pasaporte del representante legal de la empresa.
- 7.2.** En seguimiento del principio de la presunción de la capacidad jurídica, regulada en el artículo 17 y 18 del RLCA, únicamente el adjudicatario, una vez comunicado el acto de adjudicación en firme, deberá presentar:
 - 7.2.1.** Personería jurídica actualizada. Cuando la oferta sea suscrita por apoderado o representante legal deberá presentarse una certificación notarial o registral. Asimismo, en caso de personas jurídicas, deberá aportarse una certificación notarial, en la que se acredite la existencia, representación y titularidad de las acciones. La dación de fe sobre la distribución de las acciones deberá realizarse con vista en los libros legalizados respectivos y no únicamente en el pacto constitutivo.
- 7.3.** Todas las certificaciones y declaraciones juradas solicitadas no podrán tener más de dos meses de emitidas.
- 7.4.** El oferente debe presentar Certificación de FODESAF o declaración jurada en la cual se indique que se encuentra al día o tiene arreglo de pago suscrito con esta entidad, lo anterior de conformidad con el artículo 22 de la Ley 8783, que reformó la Ley 5662.
- 7.5.** El oferente deberá presentar declaración jurada en la cual entiende y acepta que la presente contratación no generará relación jurídica laboral entre sus empleados y la SUTEL, por lo que se manifiesta como único responsable de la relación laboral con los prestatarios de la presente contratación.

- 7.6. Las declaraciones solicitadas como lo indica el artículo 19 y 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, no tienen que ser rendidas ante Notario Público.

8. PRESENTACIÓN DEL PRECIO DE LA OFERTA

- 8.1. El oferente deberá declarar que los precios de su oferta son firmes, definitivos e invariables, debiendo desglosar todos los elementos que lo componen de acuerdo con los artículos 25 y 26 del RLCA.
- 8.2. 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 servicios, los materiales, mano de obra y equipo necesario para el cumplimiento del objeto licitado.
- 8.3. 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.
- 8.4. La Administración no se obliga a aceptar la oferta si considera que ésta contraviene sus intereses o la misma resulta ruinosa o excesiva, según lo estipula el artículo 30 del RLCA.
- 8.5. 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.
- 8.6. El objeto de la presente licitación debe ser cotizado de forma completa, incluyendo todos los servicios que componen cada una de las líneas que componen esta contratación.
- 8.7. Se deben cotizar precios unitarios por línea y precio total. Los oferentes deberán ofertar precios para la totalidad de las líneas, siendo inadmisibles las ofertas que omitan cualquiera de las líneas que componen el objeto de la presente contratación. Si la sumatoria de los precios unitarios por línea excede el precio total, la oferta se comparará con el mayor precio, según lo establece el artículo 27 del RLCA.
- 8.8. Los oferentes, para efectos de cotizar el precio de su oferta, deberán desglosar de manera clara y ordenada cada uno de los siguientes rubros, según las líneas

definidas en el objeto de la contratación:

8.8.1. Línea 1:

8.8.1.1. El oferente deberá indicar un precio único por minuto de atención telefónica realizada por el Centro de Llamadas. El oferente adjudicado utilizará las líneas telefónicas provistas por la SUTEL, por lo que las llamadas salientes no generarán costo por uso de servicios de telecomunicaciones para el adjudicatario, ya que es la SUTEL la que asume el costo de las llamadas.

8.8.1.2. El oferente deberá indicar un precio único por minuto de atención de cada sesión de chat, según las especificaciones indicadas en el presente cartel.

8.8.1.3. El oferente deberá indicar un precio único por cada correo electrónico atendido y tramitado, según las especificaciones indicadas en el presente cartel.

8.8.2. Línea 2: el oferente deberá indicar el costo mensual de los servicios de atención al público de forma presencial en la recepción de la SUTEL, según las especificaciones indicadas en el presente cartel.

8.8.3. Línea 3: el oferente deberá indicar el costo mensual de los servicios profesionales de atención de Redes Sociales de la SUTEL, según las especificaciones indicadas en el presente cartel.

8.9. 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 el área de 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 ventaja indebida a quien la propone, tal y como convertir el precio en ruinoso o no remunerativo.

8.10. La oferta deberá indicar por separado los impuestos que la afecten, de no hacerlo se le aplicará el artículo 25 del RLCA.

8.11. 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.

- 8.12.** 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.
- 8.13.** 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.
- 8.14.** El costo de los servicios brindados se pagará por mes vencido, mediante transferencia electrónica contra presentación de factura timbrada o la dispensa respectiva. Del monto mensual a pagar se deducirá un 2% por concepto de Impuesto sobre la Renta. Para tales efectos el oferente deberá indicar el número de cuenta corriente, el número de cuenta cliente y el nombre del banco en que las tiene, para proceder con el pago respectivo.

9. PLAZO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

- 9.1.** 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.
- 9.2.** Una vez que se determina que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y las condiciones específicas; se someterán a la metodología de evaluación establecida para esta contratación.
- 9.3.** La SUTEL se reserva el derecho de declarar la presente 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. Asimismo, la SUTEL se reserva el derecho de adjudicar totalmente o parcialmente la presente licitación, todo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

10. LUGAR DE PRESTACIÓN Y DE ENTREGA DEL SERVICIO

- 10.1.** La prestación del servicio deberá realizarse de la siguiente forma:

10.1.1. Los servicios correspondientes a la línea 1, deberán realizarse desde las

7

instalaciones del adjudicatario.

10.1.2. Los servicios correspondientes a las líneas 2 y 3, deberán brindarse de forma obligatoria en las instalaciones de la SUTEL ubicada en Guachipelín de Escazú, 100 metros al norte de Construplaza, en el Oficentro Multipark Edificio Tapantí Tercer piso.

11. PLAZO DE VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

11.1. Considerando la naturaleza de los servicios por adquirir, la presente contratación tendrá una vigencia inicial de 1 año a partir del día de inicio de la prestación de los servicios establecida en el ítem 12.1, pudiendo prorrogarse su vigencia por 3 periodos adicionales de un año hasta completar un total de 4 años. La prórroga operará de manera automática, ya sea de forma total o de forma independiente por cada una de las líneas, salvo que la SUTEL le notifique al contratista, con al menos un mes de anticipación al vencimiento del periodo anual, su interés de no continuar con la ejecución contractual.

12. INICIO DE LA CONTRATACIÓN

12.1. La ejecución del contrato se iniciará a partir del día 18 de enero de 2017.

12.2. Previo a la fecha de 18 de enero de 2017 el adjudicatario deberá llevar a cabo la preparación y realización de todos los trabajos técnicos, la elaboración de protocolos para la prestación de los servicios, la capacitación del personal y el establecimiento de todos los trabajos necesarios para cumplir con las condiciones exigidas en el presente cartel y que resulten necesarias para iniciar la prestación de los servicios objeto de esta contratación.

13. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

13.1. De conformidad con el artículo 40 del RLCA, el adjudicatario deberá depositar una Garantía de Cumplimiento por un 5% del monto a favor de la SUTEL, dentro de los tres días hábiles posteriores a la fecha en que quede firme el acto de adjudicación.

13.2. La Garantía de Cumplimiento debe tener una vigencia de al menos 14 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 prórrogas. Esta garantía deberá constituirse de conformidad con lo que establece el artículo 42 del RLCA.

13.3. La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el artículo 42 del RLCA. En caso de realizarla por medio de transferencia o depósito bancario, debe hacerlo mediante las cuentas siguientes:

- 13.3.1.** Cuenta corriente en colones número 100-01-000-219162-0 del Banco Nacional de Costa Rica.
- 13.3.2.** Cuenta cliente en colones número 15100010012191621.
- 13.3.3.** Cuenta corriente en dólares número 100-02-000-620998-8 del Banco Nacional de Costa Rica.
- 13.3.4.** Cuenta cliente en dólares número 15100010026209989.
- 13.4.** Se debe de indicar en el detalle del depósito "Garantía de Cumplimiento de la Licitación Abreviada N° 2016LA-000020-SUTEL". La garantía debe de ser otorgada en colones costarricenses.
- 13.5.** Si la garantía de cumplimiento es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.
- 13.6.** 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.
- 13.7.** Es obligación del adjudicatario mantener vigente la garantía de cumplimiento durante el período completo de vigencia del contrato, incluyendo las prórrogas. Si un día hábil antes del vencimiento de la garantía, el contratista no ha prorrogado su vigencia, la Administración podrá hacerla efectiva en forma preventiva y mantener el dinero en una cuenta bajo su custodia, el cual servirá como medio resarcitorio en caso de incumplimiento. En este caso el contratista deberá presentar una nueva garantía sustitutiva del dinero, de acuerdo al artículo 40 del RLCA, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total.
- 13.8.** En caso que la SUTEL se vea obligada a ejecutar la garantía de cumplimiento 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.
- 13.9.** De no rendirse dicha garantía dentro del término y forma aquí dispuesta se procederá a lo regulado sobre este particular en el artículo 39 de la LCA y el artículo 191 del RLCA.
- 13.10.** La Garantía de cumplimiento será devuelta al contratista 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 administrador del contrato o el Consejo de la SUTEL y la suscripción de un contrato de finiquito. Cuando la garantía se haya rendido en efectivo, la devolución se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria suministrada para tales efectos.

14. FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

- 14.1.** Los documentos de formalización de la presente contratación son los siguientes:
- 14.1.1.** Las disposiciones legales y reglamentarias que lo afectan.
 - 14.1.2.** El cartel de la contratación respectiva.
 - 14.1.3.** La oferta y sus complementos.
 - 14.1.4.** El acuerdo de adjudicación publicado una vez que éste quede en firme.
 - 14.1.5.** La orden de compra correspondiente.
- 14.2.** Es importante aclarar que, si la Administración decide respaldar la licitación por medio de orden de compra, no será necesario confeccionar un contrato.
- 14.3.** 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 podrá solicitar al adjudicatario, periódicamente y en cualquier momento, la constancia de estar al día con dichas obligaciones.
- 14.4.** En caso de considerarlo necesario, la SUTEL podrá modificar, aumentar o disminuir el objeto del contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 200 del RLCA.
- 14.5.** 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 la adjudicación de la presente licitación.
- 14.6.** La eficacia de las contrataciones y la emisión de las respectivas órdenes de servicio quedarán sujetas a la aprobación de la adjudicación por parte de la Unidad Jurídica adscrita al Consejo de la SUTEL. 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.
- 14.7.** Para poder confeccionar la orden de servicio, el adjudicatario deberá presentar ante el área de Proveeduría el comprobante bancario por pago de Especies Fiscales por las líneas 2 y 3 de la presente licitación, 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. Para el caso de las especies fiscales de la línea 1 se registrará de conformidad con lo dispuesto en el numeral 16.2 del presente

cartel

15. CLAUSULA PENAL Y MULTAS

- 15.1.** La SUTEL aplicará las siguientes cláusulas penales y multas a cada una de las líneas que conforman el objeto de la presente contratación.
- 15.2.** Cuando el monto por aplicación de la cláusula penal y multas, ya sea por línea o de forma total, alcance el monto equivalente al 25% (veinticinco por ciento) del monto anual estimado por la Administración para el presente contrato, se considerará que el adjudicatario incurre en incumplimiento, por lo que se procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 del RLCA.
- 15.3. Cláusula penal y multas para la línea 1:**
- 15.4.** La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una cláusula penal diaria de ₡ 500.000,00 (quinientos mil colones exactos) por cada día hábil de atraso, imputable al adjudicatario, en la fecha de inicio de la prestación de los servicios contratados en el presente cartel.
- 15.5.** La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una multa mensual de ₡ 250.000,00 (doscientos cincuenta mil colones exactos) por cada mes de incumplimiento en el estándar de calidad de servicio y nivel de atención de llamadas, según lo estipulado en el numeral 23.19 del presente cartel.
- 15.6.** La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una multa de ₡ 100.000,00 (cien mil colones exactos) mensuales por incumplimiento del nivel de servicio en la atención de correos electrónicos, según lo estipulado en el numeral 23.36 del presente cartel.
- 15.7.** La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una multa de ₡ 100.000,00 (cien mil colones exactos) mensuales por incumplimiento del nivel de servicio en la atención del Chat Interactivo, según lo estipulado en el numeral 23.28 del presente cartel.
- 15.8. Cláusula penal y multas para la línea 2:**
- 15.9.** La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una cláusula penal diaria de ₡ 100.000,00 (cien mil colones exactos) por cada día hábil de atraso, imputable al adjudicatario, en la fecha de inicio de la prestación de los servicios contratados en el presente cartel.
- 15.10.** La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una multa de ₡ 25.000,00 (veinticinco mil colones exactos) por cada hora de no prestación del servicio, considerándose cualquier atraso no justificado mayor a

15 minutos como ausencia de una hora completa para efectos de multa. El cargo de esta multa se realizará mensualmente.

15.11. Cláusula penal y multas para la línea 3:

15.12. La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una cláusula penal diaria de ₡ 100.000,00 (cien mil colones exactos) por cada día hábil de atraso, imputable al adjudicatario, en la fecha de inicio de la prestación de los servicios contratados en el presente cartel.

15.13. La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una multa de ₡ 25.000,00 (veinticinco mil colones exactos) por cada hora de no prestación del servicio en el cumplimiento de la jornada laboral en el horario establecido para la recepción institucional, considerándose cualquier atraso no justificado mayor a 15 minutos como ausencia de una hora completa para efectos de multa. El cargo de esta multa se realizará mensualmente.

15.14. La Superintendencia de Telecomunicaciones sancionará al adjudicatario con una multa de ₡ 50.000,00 (cincuenta mil colones exactos) mensuales por incumplimiento del nivel de servicio en la atención de redes sociales, según lo estipulado en el apartado 25 del presente cartel.

16. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, FORMA DE PAGO Y ESPECIES FISCALES

16.1. De conformidad con el artículo 34 del RLCA, los pagos se realizarán dentro de los 30 días naturales siguientes a la aceptación de la factura original timbrada por parte del administrador del contrato. Para efectos del pago de la línea 1, la factura deberá estar acompañada con un informe mensual que deberá contener como mínimo la información detallada en el ítem 23.4.

16.2. Con la presentación de las facturas, el adjudicatario deberá presentar el pago correspondiente a las especies fiscales de la línea 1, las cuales equivalen a dos colones con cincuenta céntimos (¢ 2,50) por cada mil colones (¢ 1000,00) del valor de cada factura perteneciente a la línea 1.

16.3. 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.

16.4. 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.

16.5. 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.

- 16.6.** 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.
- 16.7.** 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.

17. CONFIDENCIALIDAD

- 17.1.** 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 esta Superintendencia y que una vez terminada la ejecución contractual, el adjudicatario entregará la totalidad de la información recabada en las bases de datos respectivas y no se dejará ningún material, ni divulgará ninguna información que haya sido utilizada o generada para el cumplimiento de esta contratación.
- 17.2.** La SUTEL enviará un acuerdo de confidencialidad al adjudicatario, el cual deberá firmarlo previo al inicio de la presente contratación. Dicho acuerdo deberá asegurar que los datos e información suministrados por esta Superintendencia o recabados por el adjudicatario durante la ejecución de los servicios contratados, 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.
- 17.3.** El adjudicatario se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información recibida por parte de la SUTEL y la producida para la ejecución de este contrato, ya sea verbal o escrita, salvo que esta información sea requerida por una Autoridad Judicial o Administrativa competente.
- 17.4.** Si se detecta y comprueba que el adjudicatario, 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.

18. CESIÓN DE DERECHOS

- 18.1.** 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.

19. ADMINISTRADORES DEL CONTRATO

19.1. Los administradores del contrato por parte de la SUTEL serán: para la línea 1 el funcionario Leonardo Steller Solórzano, para la línea 2 el funcionario Juan Carlos Sáenz Chaves y para la línea 3 el funcionario Eduardo Castellón Ruiz; quienes serán los responsables de responder las consultas técnicas que surjan en este proceso. Además, se encargarán de verificar la correcta ejecución de esta contratación, para lo cual darán su aprobación de la correcta ejecución a satisfacción de los servicios contratados, previo al pago correspondiente.

20. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

20.1. No podrán participar en el presente procedimiento licitatorio, 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, permiso o concesión; incluyendo su personal, trabajadores, empleados, y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una certificación notarial o registral o bien una declaración jurada de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito. De no presentarse dichos documentos la oferta será descalificada automáticamente del concurso.

20.2. El oferente deberá acreditar una experiencia mínima en la ejecución y prestación de los servicios requeridos por la SUTEL, acreditando lo siguiente:

20.2.1. Para los servicios correspondientes a la línea 1 el oferente obligatoriamente deberá contar con:

- a)** Un mínimo de tres (3) contratos ejecutados o en ejecución en los últimos cinco (5) años, prestando los servicios recepción y generación de llamadas por medio de un Centro de Llamadas con al menos 15 personas en un horario de atención de al menos 48 horas semanales, además de contar con su propia infraestructura para prestar este servicio.
- b)** Al menos un (1) contrato ejecutado o en ejecución en los últimos tres (3) años, prestando el servicio de manejo de chat interactivo para atención al cliente.
- c)** Al menos un (1) contrato ejecutado o en ejecución en los últimos tres (3) años, prestando el servicio de manejo de correo empresarial para atención al cliente.

20.2.2. Para los servicios correspondiente a la línea 2 el oferente

obligatoriamente deberá contar con al menos un (1) contrato ejecutado en los últimos tres (3) años, mediante el cual se acredite experiencia comprobable en servicio de atención presencial al cliente.

20.2.3. Para los servicios correspondientes a la línea 3 el oferente obligatoriamente deberá contar con al menos un (1) contrato ejecutado en los últimos tres (3) años, mediante el cual se acredite experiencia comprobable en el manejo y gestión de medios de comunicación digital.

20.3. El oferente deberá presentar las cartas de recomendación que acrediten la experiencia requerida en cada uno de los contratos solicitados en el ítem 20.2 del presente cartel, la cuales deberán contener como mínimo la siguiente información:

20.3.1. Nombre de la empresa que recibió los servicios.

20.3.2. Nombre e información de contacto (teléfono y correo electrónico) del encargado de proyecto o administrador de contrato de la empresa que recibió los servicios.

20.3.3. Fecha de inicio de la prestación de los servicios.

20.3.4. Fecha de finalización de la prestación de los servicios.

20.3.5. Descripción de cada uno de los servicios prestados.

20.3.6. Indicación del grado de satisfacción por los servicios prestados.

20.3.7. Las cartas de recomendación deben estar debidamente firmadas por el director de proyecto, administrador de contrato, gerente o representante legal de la empresa, y deberán contar con la información de contacto correspondiente (teléfono y correo electrónico) de la persona que emite la carta de recomendación. Para el caso de empresas extranjeras no será necesario apostillar esta documentación.

20.4. Si la propuesta es en consorcio y/o conjunta, se tendrán en cuenta las cartas de recomendación aportadas por cualquiera de los integrantes.

20.5. El oferente deberá presentar la información necesaria que acredite las capacidades del personal a cargo de la ejecución de la presente contratación, según se detalla en los ítems siguientes.

20.6. El personal a cargo de realizar las labores correspondientes a la línea 1 deberá contar con grado académico como mínimo de bachiller en educación media, y deberán contar también con capacitación en atención y servicio al cliente.

Adicionalmente, deberá contar con capacitación y conocimientos básicos de paquetes informáticos Microsoft Office.

- 20.7.** La persona encargada de realizar las labores correspondientes a la línea 2 deberá contar con grado académico como mínimo de bachiller en educación media y un título técnico de secretariado. Adicionalmente, deberá contar con capacitación y conocimientos de paquetes informáticos Microsoft Office debidamente acreditado, y con capacitación en atención y servicio al cliente debidamente acreditado, y deberá contar con un mínimo de dos (2) años de experiencia en puestos similares. Información que deberá venir aportada en los documentos de respaldo.
- 20.8.** La persona encargada de realizar las labores correspondientes a la línea 3 deberá contar con:
- 20.8.1.** Grado académico como mínimo de bachiller universitario en comunicación, periodismo, relaciones públicas o publicidad; incorporado al colegio profesional respectivo.
 - 20.8.2.** Experiencia en el manejo de redes sociales de al menos dos (2) años, comprobable a través de certificaciones o declaración jurada.
 - 20.8.3.** Dominio de programas de diseño gráfico, edición de imagen, audio y vídeo, manejo de cámaras (foto y vídeo). Esta experiencia deberá ser acreditada a través de títulos o certificados de capacitación para los casos de diseño gráfico y edición de video.
 - 20.8.4.** Experiencia demostrada en atención de consultas de usuarios, mitigación de situaciones de crisis organizacional generada en redes sociales, generación de contenido institucional, análisis estadístico del comportamiento del perfil organizacional, estrategias para redes sociales y evaluación de resultados en períodos específicos, presentación de Informes de avance.
- 20.9.** El oferente deberá acreditar las capacidades solicitadas en los ítems 20.6, 20.7 y 20.8, presentando la siguiente información:
- 20.9.1.** Copia del currículum vitae, en el cual se detalle la experiencia laboral, nivel de estudios, y en el cual se deben detallar al menos dos referencias, ya sean académicas o laborales, que contengan el nombre completo y la información de contacto (teléfono y correo electrónico) de la persona indicada como referencia.
 - 20.9.2.** Copia de los títulos académicos (estudios de secundaria, técnico, universitario), o certificados de capacitación.

- 20.9.3.** Constancia con no más de 1 mes de emitida, en la que se indique que el profesional se encuentra al día en el pago de la colegiatura respectiva.
- 20.9.4.** Para el caso específico del profesional requerido en la línea 3, se deberá presentar declaración jurada que indique: el nombre, apellidos, profesión, grado académico y años de experiencia en la gestión y monitoreo de redes sociales para organizaciones.
- 20.9.5.** Hoja de delincuencia con no más de 1 mes de haber sido emitida.
- 20.10.** El oferente deberá indicar en su oferta el nombre e información de contacto (teléfono y correo electrónico) de la persona encargada de actuar como contacto principal para el presente proyecto, quien deberá detener autoridad y poder de decisión sobre cualquier indicación o recomendación que brinde la SUTEL durante la ejecución de esta contratación. El oferente deberá garantizar la disponibilidad de dicha persona durante el tiempo completo de ejecución del proyecto. El oferente deberá presentar copia del currículum vitae de la persona encargada de efectuar estas labores.
- 20.11.** En caso de no aportar la información requerida en el presente apartado el oferente será excluido del proceso de selección.
- 20.12.** La SUTEL se reserva el derecho a corroborar la información consignada por el oferente con respecto al personal responsable de la implementación y puesta en marcha de los servicios requeridos en el objeto de la presente contratación.
- 20.13.** En caso de que se llegue a comprobar que alguna de la información incluida en alguna de las declaraciones juradas es falsa, inexacta o incorrecta, la oferta será declarada inadmisibles y por lo tanto será descalificada, salvo en lo aplicable a la materia de subsanación del RLCA. Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que la SUTEL pueda exigir por este hecho.

21. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

- 21.1.** El oferente deberá incluir toda la información necesaria para la correcta evaluación de la oferta. Será excluida la oferta en caso de no apartar lo solicitado de forma tal que haga imposible armonizarla con las estipulaciones de esta contratación.
- 21.2.** Una vez determinado que la oferta cumple con los aspectos legales generales y técnicos y que son admisibles, se podrá procesar su eventual adjudicación.
- 21.3.** 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 en el artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa:

EVALUACIÓN ECONÓMICA			Peso asignado a cada línea
Línea 1	Precio	Experiencia	70%
Servicio de atención de llamadas	35%	5%	
Servicio de chat en línea	12%	3%	
Servicio de atención al correo electrónico	12%	3%	
Línea 2			15%
Servicios de recepcionista	12%	3%	
Línea 3			15%
Servicios de redes sociales	12%	3%	
TOTAL			100%

La evaluación de cada una de las líneas se realizará de la forma indicada en los ítems siguientes.

21.4. Evaluación económica de la línea 1

Servicio de atención de llamadas:

La oferta que proporcione el menor precio para el servicio de atención de llamadas, obtendrá el mayor puntaje; las demás ofertas se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{llamadas} = \frac{P_{bajo}}{P_{estudio}} * 35$$

Donde:

$P_{llamadas}$ = Puntaje obtenido por la oferta en estudio para el servicio de llamadas

P_{bajo} = Precio de la oferta más bajo

$P_{estudio}$ = Precio de la oferta en estudio

Experiencia en el servicio de atención de llamadas:

La oferta que proporcione con experiencia superior al mínimo requerido en el presente cartel obtendrá el mayor puntaje, las demás ofertas se evaluarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{experiencia} = \frac{E_{experiencia \text{ en estudio}}}{E_{mayor \text{ experiencia}}} * 5$$

Donde:

$P_{experiencia}$ = Puntaje obtenido por la experiencia en la oferta en estudio
 $E_{mayor\ exp}$ = Mayor cantidad de años de experiencia
 $E_{en\ estudio}$ = Cantidad de años de la oferta en estudio

Servicio de chat en línea:

La oferta que proporcione el menor precio para el servicio de chat en línea, obtendrá el mayor puntaje; las demás ofertas se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{chat} = \frac{P_{bajo}}{P_{estudio}} * 12$$

Donde:

P_{chat} = Puntaje obtenido por la oferta en estudio para el servicio de chat en línea
 P_{bajo} = Precio de la oferta más bajo
 $P_{estudio}$ = Precio de la oferta en estudio

Experiencia en atención del servicio de chat:

La oferta que proporcione con experiencia superior al mínimo requerido en el presente cartel obtendrá el mayor puntaje, las demás ofertas se evaluará aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{experiencia} = \frac{E_{experiencia\ en\ estudio}}{E_{mayor\ experiencia}} * 3$$

Donde:

$P_{experiencia}$ = Puntaje obtenido por la experiencia en la oferta en estudio
 $E_{mayor\ exp}$ = Mayor cantidad de años de experiencia
 $E_{en\ estudio}$ = Cantidad de años de la oferta en estudio

Servicio de atención al correo electrónico:

La oferta que proporcione el menor precio para el servicio de atención de correo electrónico, obtendrá el mayor puntaje; las demás ofertas se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{\text{correo}} = \frac{P_{\text{bajo}}}{P_{\text{estudio}}} * 12$$

Donde:

P_{correo} = Puntaje obtenido por la oferta en estudio para el servicio de correo

P_{bajo} = Precio de la oferta más bajo

P_{estudio} = Precio de la oferta en estudio

Experiencia en atención de correo institucional:

La oferta que proporcione con experiencia superior al mínimo requerido en el presente cartel obtendrá el mayor puntaje, las demás ofertas se evaluarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{\text{experiencia}} = \frac{E_{\text{experiencia en estudio}}}{E_{\text{mayor experiencia}}} * 3$$

Donde:

$P_{\text{experiencia}}$ = Puntaje obtenido por la experiencia en la oferta en estudio

$E_{\text{mayor exp}}$ = Mayor cantidad de años de experiencia

$E_{\text{en estudio}}$ = Cantidad de años de la oferta en estudio

Puntaje total para la línea 1:

El puntaje de la línea 1 se calculará de la siguiente forma:

$$P_{\text{línea 1}} = P_{\text{llamadas}} + P_{\text{chat}} + P_{\text{correo}}$$

21.5. Evaluación económica de la línea 2

La oferta que proporcione el menor precio para el servicio de recepcionista, obtendrá el mayor puntaje; las demás ofertas se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{\text{línea 2}} = \frac{P_{\text{bajo}}}{P_{\text{estudio}}} * 12$$

Donde:

$P_{línea\ 2}$ = Puntaje obtenido por la oferta en estudio para el servicio de recepcionista
 P_{bajo} = Precio de la oferta más bajo
 $P_{estudio}$ = Precio de la oferta en estudio

Experiencia en servicios de recepción:

La oferta que proporcione con experiencia superior al mínimo requerido en el presente cartel obtendrá el mayor puntaje, las demás ofertas se evaluará aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{experiencia} = \frac{E_{experiencia\ en\ estudio}}{E_{mayor\ experiencia}} * 3$$

Donde:

$P_{experiencia}$ = Puntaje obtenido por la experiencia en la oferta en estudio
 $E_{mayor\ exp}$ = Mayor cantidad de años de experiencia
 $E_{en\ estudio}$ = Cantidad de años de la oferta en estudio

21.6. Evaluación económica de la línea 3

La oferta que proporcione el menor precio para el servicio de redes sociales, obtendrá el mayor puntaje; las demás ofertas se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{línea\ 3} = \frac{P_{bajo}}{P_{estudio}} * 12$$

Donde:

$P_{línea\ 3}$ = Puntaje obtenido por la oferta en estudio para el servicio de redes sociales
 P_{bajo} = Precio de la oferta más bajo
 $P_{estudio}$ = Precio de la oferta en estudio

Experiencia en atención y administración de redes Sociales:

La oferta que proporcione con experiencia superior al mínimo requerido en el presente cartel obtendrá el mayor puntaje, las demás ofertas se evaluará aplicando la siguiente fórmula:

$$P_{\text{experiencia}} = \frac{E_{\text{experiencia en estudio}}}{E_{\text{mayor experiencia}}} * 3$$

Donde:

$P_{\text{experiencia}}$ = Puntaje obtenido por la experiencia en la oferta en estudio
 $E_{\text{mayor exp}}$ = Mayor cantidad de años de experiencia
 $E_{\text{en estudio}}$ = Cantidad de años de la oferta en estudio

CONDICIONES ESPECÍFICAS

22. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN

- 22.1.** Se requiere contratar servicios especializados en atención al cliente, con el fin de atender los requerimientos y consultas de los usuarios finales y demás interesados que hacen uso de los servicios que presta la SUTEL.
- 22.2.** Los servicios serán contratados a través de tres líneas distintas las cuales se indican en la Tabla 1 a continuación:

Tabla 1. Líneas correspondientes a los servicios requeridos por la SUTEL

Línea	Servicios Requeridos	Especificaciones
1	Servicio de atención de llamadas telefónicas, chat interactivo y atención al correo informativo institucional (info@sutel.go.cr).	Apartado 23
2	Servicio de recepcionista para atención presencial del público en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones	Apartado 24
3	Servicio de manejo de redes sociales de SUTEL	Apartado 25

- 22.3.** El adjudicatario se compromete a mantener el personal propuesto en la oferta durante la vigencia del contrato. En caso de sustitución deberá hacerlo por personal con igual o superior nivel académico y experiencia al indicado en la oferta, y que hará de aprobación de la SUTEL. La SUTEL se reserva el derecho de verificar esta condición en cualquier momento
- 22.4.** El personal asignado por el adjudicatario, deberá respetar las normas de

seguridad, disposiciones administrativas y reglamentarias, y el comportamiento ético establecido para los funcionarios de la SUTEL. En caso de incumplimiento, la SUTEL podrá solicitar la sustitución del funcionario que incurrió en la falta, para lo cual el oferente adjudicado se obliga a realizar la sustitución en un plazo máximo de 24 horas a partir del momento de recepción de la comunicación escrita.

- 22.5.** Todos los funcionarios que el oferente adjudicado asigne para la prestación de los servicios, deben asistir a una capacitación que ofrecerá la SUTEL, la cual se realizará en las instalaciones del adjudicatario 5 días antes del inicio del contrato con una duración máxima de un día y que tiene como objetivo conocer sobre los servicios que brinda la SUTEL. Asimismo, deberán participar en cualquier otra capacitación que la SUTEL considere oportuna para informar sobre temas de atención al cliente o algún tema regulatorio que sea necesario para una mejor atención a los usuarios. Todas las capacitaciones se efectuarán con previa coordinación de la SUTEL con el adjudicatario.
- 22.6.** Por aspectos de seguridad, los equipos de cómputo que el adjudicatario utilice dentro de las instalaciones de SUTEL y que estén conectados a los sistemas de información de SUTEL deberán seguir los estándares y políticas de seguridad establecidos o señalados por el Departamento de Tecnologías de Información de la SUTEL. El adjudicatario deberá someterse a las disposiciones de SUTEL en materia de seguridad informática.
- 22.7.** La SUTEL le facilitará al adjudicatario el acceso a algunos servicios de información de SUTEL (software y aplicaciones), con el fin de que este pueda registrar y tener acceso a la información necesaria para la prestación del servicio. Por lo tanto el oferente entiende y acepta que una vez finalizada la ejecución de la contratación realizará la desinstalación en sus equipos de todas las licencias que la SUTEL haya facilitado.

23. REQUERIMIENTOS PARA LA LÍNEA 1

- 23.1.** En este apartado se establecen los requerimientos para los siguientes tres servicios dentro de la línea 1: atención de llamadas telefónicas, atención del chat interactivo y atención al correo informativo institucional.
- 23.2.** Para los tres servicios incluidos dentro de la línea 1 el adjudicatario deberá elaborar un protocolo de respuestas que sirva como guía para la atención de las consultas que deben ser evacuadas por el personal del adjudicatario encargado de la atención remota de los clientes, y deberá elaborar también una matriz de escalamiento que detalle la forma de remitir a la SUTEL las consultas extraordinarias que no puedan ser evacuadas por el personal del adjudicatario. Para estos efectos la SUTEL facilitará al adjudicatario los insumos necesarios para el desarrollo de dichos documentos. Estos documentos deberán ser actualizados por el adjudicatario con una periodicidad no menor a 6 meses

calendario y cada actualización deberá contar con la aprobación de la SUTEL.

23.3. El adjudicatario deberá contar con un servicio de Internet dedicado para la atención de los requerimientos de la presente licitación. La SUTEL recomienda un acceso a Internet simétrico con velocidad mínima de 10 Mbps y sobresuscripción de 1:5 o mejor; no obstante, es responsabilidad del adjudicatario el dimensionamiento correcto de este tipo de conexiones y los aumentos de capacidad necesarios, a fin de garantizar la prestación óptima de los servicios requeridos en la presente licitación.

23.4. El adjudicatario deberá entregar a la SUTEL de forma mensual, junto con la factura del servicio, un informe en el cual se muestre el cumplimiento de los parámetros de calidad indicados en el presente apartado (apartado 23), así como un resumen de los servicios prestados (total de llamadas atendidas, total de llamadas efectuadas, total de sesiones de chat atendidas, total de correos electrónicos atendidos) y las mejoras que deban realizarse a los documentos de protocolo de respuestas y matriz de escalamiento, incluyendo tiempos de respuesta de la matriz de escalamiento. Este informe deberá llevar al menos el siguiente nivel de detalle. La SUTEL se reserva la potestad de realizar modificaciones al contenido de estos informes, en cualquier momento a lo largo de la contratación y con previo aviso de un mes de antelación al adjudicatario:

23.4.1. Para el servicio de atención de llamadas

- a) Cantidad total de llamadas entrantes y salientes por separado.
- b) Cantidad de llamadas atendidas por operador.
- c) Cantidad de llamadas en espera.
- d) Duración promedio de las llamadas.
- e) Tiempo promedio de espera de llamadas.
- f) Cantidad de llamadas abandonadas diarias.
- g) Promedio de llamadas por operador o por grupo, por tipo de servicio, por tipo de petición, por zona geográfica o cualquier otra información que se pueda solicitar en el futuro con base en los datos de la llamada o que se han solicitado a la persona.
- h) Para la contabilización de las llamadas telefónicas mensuales se deberán sumar, sin redondeo alguno, los minutos y segundos de todas las llamadas tramitadas mensualmente.

23.4.2. Para el servicio de atención al chat interactivo

- a) Cantidad total de sesiones de chat atendidas.
- b) Duración de cada sesión de chat atendida, detallando cantidad de minutos y segundos de cada una.
- c) Duración promedio de las sesiones de chat.
- d) Cantidad de consultas vía chat respondidas en tiempo por parte del contratista y por los integrantes de la matriz de contactos.
- e) Cantidad de consultas escaladas a las diferentes áreas de la SUTEL.

- f) Cantidad de respuestas obtenidas por las diferentes áreas de la SUTEL.
- g) Cantidad de consultas que deban incorporarse en el protocolo de respuesta.
- h) Para la contabilización de las sesiones de chat mensuales se deberán sumar, sin redondeo alguno, los minutos y segundos de todas las sesiones de chat tramitadas mensualmente.

23.4.3. Para el servicio de atención al correo institucional

- a) Cantidad total de correos entrantes y correos salientes por separado.
- b) Cantidad de correos respondidos en tiempo por parte del contratista y por los integrantes de la matriz de contactos.
- c) Cantidad de correos recurrentes generados por un mismo usuario.
- d) Tiempos de respuesta de los integrantes de la matriz de contactos.
- e) Cantidad de consultas escaladas a las diferentes áreas de la SUTEL.
- f) Cantidad de respuestas obtenidas por las diferentes áreas de la SUTEL.
- g) Cantidad de consultas que deban incorporarse en el protocolo de respuesta.

23.5. El oferente deberá certificar que cuenta con dispositivos y herramientas de aseguramiento de la calidad, y con personal suficiente y debidamente capacitado para realizar labores de monitoreo y supervisión de los servicios prestados. El oferente deberá tener procedimientos o mecanismos para el monitoreo de los sistemas todos los días del año durante las horas que se preste el servicio a la SUTEL. Estos dispositivos y herramientas deberán estar a disposición de funcionarios de la SUTEL cuando se requiera para la supervisión del servicio, para lo cual el adjudicatario deberá facilitar el acceso al lugar y a los equipos necesarios para realizar la supervisión y control del servicio.

23.6. El adjudicatario deberá contar con mecanismos que permitan indicar al usuario que las llamadas y las sesiones de chat son grabadas para efectos de control de calidad; por lo que el adjudicatario deberá contar con capacidad de grabación de llamadas, grabación de pantallas y cualquier otro tipo de mecanismo o herramientas que faciliten las labores de verificación de la calidad del servicio prestado. En caso que la SUTEL lo solicite, dichos mecanismos o herramientas deberán ser puestas a disposición de la SUTEL para realizar cualquier labor de auditoría que se requiera.

23.7. Este servicio deberá brindarse a lo largo de todo el año, en un horario de lunes a viernes de 08:00am a 04:00pm, excluyendo los días feriados en los cuales la SUTEL no labore; no obstante, en situaciones debidamente justificadas, de previo aviso y coordinación con el adjudicatario en un plazo no menor a cinco días hábiles, la SUTEL podrá requerir la prestación de servicios en horarios distintos

a la jornada habitual.

- 23.8.** Para efectos de informar al público en general, el adjudicatario deberá proporcionar mensajes de audio y mensajes escritos a los usuarios recordando el horario de atención de los servicios telefónicos, de chat y de correo electrónico.

23.9. Atención telefónica:

- 23.10.** Para efectos de la atención telefónica, el adjudicatario deberá atender las llamadas que ingresen a través del número telefónico 800-88-SUTEL (8088-78835). En caso que la SUTEL disponga de algún otro número para la recepción de llamadas, le será informado con antelación al adjudicatario a fin de este tome las provisiones necesarias.
- 23.11.** El Centro de llamadas tiene como función principal la recepción de llamadas telefónicas que realicen los usuarios al número 800-88-SUTEL, no obstante, cuando así lo requiera la SUTEL y previa comunicación con al menos 3 días de anticipación, los trabajadores del adjudicatario deberán realizar llamadas informativas de los servicios de la SUTEL a los usuarios indicados por la Superintendencia.
- 23.12.** El adjudicatario deberá implementar su Centro de Llamadas utilizando servicios de telefonía IP, por lo cual deberá contar con teléfonos IP o con un sistema que le permita manejar telefonía IP, para la recepción y salida de llamadas a través de múltiples extensiones.
- 23.13.** A fin de asegurar la compatibilidad entre los sistemas de telefonía del adjudicatario y de la SUTEL, así como facilitar la transferencia de llamadas entre ambos sistemas, el adjudicatario deberá utilizar el mismo proveedor de servicios de telefonía IP que utiliza la SUTEL.
- 23.14.** La SUTEL proporcionará al adjudicatario las líneas de telefonía IP (números de las extensiones telefónicas) necesarias para la implementación del Centro de Llamadas, las cuales deberán ser configuradas por el adjudicatario en sus equipos IP. Para estos efectos, el adjudicatario deberá realizar todos los trámites necesarios ante el proveedor de servicios de telefonía IP para la configuración de las líneas telefónicas de SUTEL en sus teléfonos IP o en su sistema de telefonía IP, y deberá correr con todos los costos asociados a dicha configuración.
- 23.15.** El adjudicatario será responsable de la tramitación y costos asociados con las conexiones a Internet y cuales quiera otros servicios que sean necesarios para el uso de las líneas telefónicas que proporcione la SUTEL y el correcto funcionamiento de los servicios de telefonía IP.
- 23.16.** El dimensionamiento, costos y ampliaciones de los enlaces de comunicación necesarios para la implementación y operación del Centro de Llamadas, correrán

por cuenta del adjudicatario y deberán ser tales que cumplan con los niveles de calidad del Servicio descrito en el numeral 23.19 del presente cartel. Tengan capacidad suficiente para garantizar la prestación óptima del servicio objeto de esta contratación.

- 23.17.** En el caso que el adjudicatario o la SUTEL determinen la necesidad de aumentar la cantidad de líneas telefónicas del Centro de Llamadas, previa comunicación en un plazo no mayor a 10 días hábiles, estas serán proporcionadas por la SUTEL de acuerdo con sus capacidades.
- 23.18.** Para efectos de dimensionamiento del Centro de Llamadas, el adjudicatario deberá considerar que actualmente la SUTEL atiende un promedio mensual de mil (1.000) llamadas telefónicas, las cuales tienen una duración promedio de 4 minutos por cada llamada.
- 23.19.** Para efectos de calidad de servicio, el nivel de atención de llamadas telefónicas deberá ser tal que el 80% de las llamadas entrantes deben ser atendidas (contestadas) en menos de 20 segundos por un operador humano, contados a partir del instante en que la llamada ingresa a los sistemas del Centro de Llamadas. El adjudicatario tiene un plazo de 30 días naturales para cumplir con este parámetro, contado a partir de la fecha de inicio del servicio. La SUTEL mediante documento escrito podrá establecer el tiempo máximo de duración de cada llamada que atiendan los operadores de servicio del oferente adjudicado.
- 23.20.** El oferente debe contar con el personal de respaldo necesario para atender aumentos atípicos de llamadas, durante periodos cortos de tiempo (máximo 10 días).
- 23.21.** Para efectos de auditoría y control de calidad de la SUTEL, el adjudicatario deberá mantener respaldo de la totalidad de las comunicaciones entrantes y salientes durante un período mínimo de tres (3) meses, debiendo remitir copias de estos audios a la SUTEL con la misma periodicidad.
- 23.22.** Para efectos de los audios de respaldo, el adjudicatario deberá contar con un sistema o aplicación informática que permita la búsqueda y localización ordenada de los audios de forma tal que facilite la ubicación y escucha de cualquiera de las llamadas recibidas o realizadas a través del Centro de Llamadas. Para lo cual deberá indicar a la SUTEL el tipo de herramienta que utilizará para este fin.
- 23.23.** El adjudicatario deberá proveer a la SUTEL un medio de almacenamiento con capacidad suficiente para mantener un respaldo de la totalidad de grabaciones de audio del Centro de Llamadas, durante todo el tiempo de vigencia de la presente contratación. Dicho medio de almacenamiento se mantendrá custodiado en las instalaciones de la SUTEL.

- 23.24.** Cada tres meses el adjudicatario deberá realizar la transferencia o copia de las grabaciones de audio, desde su sistema de respaldo hacia el medio de almacenamiento proporcionado a la SUTEL.
- 23.25.** Para efectos de atención de llamadas realizadas por personas no videntes, el Centro de Llamadas deberá realizar la transcripción de la llamada telefónica, así como brindar apoyo a la persona llamante para efectos de completar cualquier formulario que sea necesario para la realización de trámites ante la SUTEL.
- 23.26.** El adjudicatario deberá remover o recolocar en un plazo máximo de un día hábil aquel empleado el cual, a juicio de la Administración de Contrato de la SUTEL, considere que no está prestando el servicio de forma adecuada.
- 23.27. Chat interactivo:**
- 23.28.** El adjudicatario deberá llevar un control sobre la operación, atención y calidad del servicio brindado a los usuarios mediante el chat interactivo, el cual debe cumplir con un estándar de calidad de servicio y nivel de atención donde al menos el 80% de las solicitudes de chat deberán ser atendidas antes de 30 segundos. En aras de cumplir con dicho requerimiento de calidad, la SUTEL otorgará al adjudicatario un plazo de 30 días a partir del inicio de la contratación para cumplir con este parámetro, posteriormente se aplicarán las condiciones de calidad estipuladas en el presente cartel.
- 23.29.** El adjudicatario deberá presentar informes mensuales sobre las gestiones de la administración del Chat, que incluya cantidad de sesiones atendidas por día y por mes, así como, una clasificación de aquellos temas de mayor discusión.
- 23.30.** El adjudicatario deberá proveer la plataforma tecnológica correspondiente al chat en línea y deberá proporcionar un enlace para que sea incluido en el sitio web de la SUTEL, de forma tal que los visitantes del sitio web de SUTEL sean direccionados a la plataforma de chat del adjudicatario para hacer uso de este servicio.
- 23.31.** Para efectos de auditoría y control de calidad de la SUTEL, el adjudicatario deberá mantener respaldo de la totalidad de las sesiones de chat durante un período mínimo de tres (3) meses, debiendo remitir copias digitales en dispositivos usb de estas sesiones a SUTEL con la misma periodicidad.
- 23.32.** El adjudicatario deberá proporcionar un sistema de almacenamiento de las sesiones de chat, con las mismas características del sistema indicado anteriormente para el respaldo de los audios de llamadas telefónicas.
- 23.33. Correo electrónico:**

- 23.34.** El adjudicatario deberá responder y gestionar, mediante el protocolo aprobado por SUTEL, todas las consultas realizadas por los usuarios, administrados y cualquier interesado mediante el correo institucional (info@sutel.go.cr).
- 23.35.** Para efectos de dimensionamiento del servicio de atención por medio de correo electrónico, el adjudicatario deberá considerar que actualmente la SUTEL atiende un promedio diario de 40 correos electrónicos a través de la cuenta info@sutel.go.cr.
- 23.36.** El adjudicatario deberá llevar un control sobre la operación, atención y calidad del servicio brindado a los usuarios mediante el correo electrónico institucional, el cual debe cumplir con un estándar de calidad de servicio y nivel de atención de correos donde al menos el 90% de las solicitudes de correo electrónico, deberán ser atendidas en un plazo máximo de 2 horas contado a partir de su entrada al servidor de correos; lo anterior con excepción de aquellos correos que ingresen sábados, domingos, feriados o días laborales fuera del horario establecido en la contratación, los cuales deberán responderse a más tardar el día hábil siguiente al ingreso del correo, cumpliendo con los tiempos de respuesta anteriormente indicados. No se permite implementar sistemas de respuesta automática a menos que la Administración lo autorice por algún tema especial. En aras de cumplir con dicho requerimiento de calidad, la SUTEL otorgará al adjudicatario un plazo de 30 días a partir del inicio de la contratación para cumplir con este parámetro, posteriormente se aplicarán las condiciones de calidad estipuladas en el presente cartel.

24. REQUERIMIENTOS PARA LA LÍNEA 2

- 24.1.** El adjudicatario deberá disponer de una persona encargada de la atención presencial del público en las oficinas de la SUTEL, quien deberá atender y gestionar todas las consultas realizadas por los usuarios, administrados y cualquier interesado que se apersona físicamente a la recepción en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Dicho servicio se ejecutaría en horario de 8 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes con excepción de los feriados en los cuales no trabaja la SUTEL. La persona deberá vestir con la formalidad que exige el puesto de atención al cliente.
- 24.2.** La recepcionista deberá atender la línea telefónica de recepción y gestionar las transferencias correspondientes al personal de la SUTEL.
- 24.3.** La recepcionista deberá realizar la función de enlace entre el Centro de Llamadas y los funcionarios de la SUTEL encargados de atender las consultas escaladas.
- 24.4.** Este servicio deberá ser prestado en las instalaciones de SUTEL, no obstante el adjudicatario deberá suplir el equipo computacional necesario para brindar este servicio eficientemente, incluyendo paquetes de software y licencias en caso que sea requerido.

25. REQUERIMIENTOS PARA LA LÍNEA 3

- 25.1. El adjudicatario deberá disponer de una persona encargada de la gestión de redes sociales de la SUTEL, quien actuará como Administrador de Redes Sociales o *Community Manager* y deberá realizar su trabajo de manera presencial en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 25.2. Para la prestación de este servicio, el adjudicatario deberá suplir el equipo computacional necesario para brindar este servicio eficientemente, incluyendo paquetes de software y licencias en caso que sea requerido, como por ejemplo software de diseño gráfico y edición de imágenes y vídeo.
- 25.3. El profesional en redes sociales deberá tener buena redacción y ortografía en idioma español, así como manejo básico del idioma inglés, debidamente acreditados.
- 25.4. El profesional en redes sociales deberá desarrollar un Plan Estratégico que incluya Campañas Estratégicas para redes sociales y medios digitales (particularmente Facebook, Twitter, You Tube) así como tener la capacidad de análisis para implementar otros canales de información que sean funcionales a la organización, para lo cual deberá utilizar imágenes, textos, gráficos, animaciones, vídeos u otras composiciones visuales.
- 25.5. La persona encargada de redes sociales deberá atender las consultas de usuarios recibidas a través de Facebook, Twitter y otras redes sociales que utilice la institución, con un tiempo de respuesta no mayor a 2 horas desde que se recibe la consulta.
- 25.6. La persona encargada de redes sociales deberá buscar y valorar información institucional de utilidad al público, por ejemplo en otros sitios electrónicos, para publicarla al menos una vez cada dos días o cuando se amerite.
- 25.7. La persona encargada de redes sociales deberá crear imágenes, frases y publicar testimonios de interés para la proyección institucional interna y externa.
- 25.8. La persona encargada de redes sociales deberá crear galerías de fotos con información importante para los usuarios.
- 25.9. La persona encargada de redes sociales deberá identificar y monitorear perfiles de personas “influenciadoras” (periodistas, columnistas, expertos en temas de interés para la organización) que pudieran publicar información sobre la SUTEL y dar una respuesta en los casos en que se considere necesario.
- 25.10. La persona encargada de redes sociales deberá monitorear los perfiles de los principales medios de comunicación para responder cuando exista

información de la SUTEL y se considere oportuno.

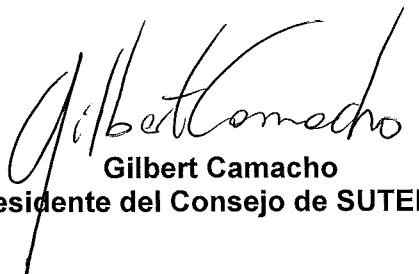
- 25.11.** La persona encargada de redes sociales deberá generar reportes semanales de las incidencias en Redes Sociales de la SUTEL y cuando existan publicaciones de terceros que afecten la imagen institucional. Además deberá generar reportes sobre los resultados de estrategias específicas lanzadas por la SUTEL a nivel mediático.
- 25.12.** La persona encargada de redes sociales deberá diseñar e implementar estrategias para publicar en Redes Sociales, eventos especiales en que participe o que sean organizados por la SUTEL.
- 25.13.** La persona encargada de redes sociales deberá presentar a la SUTEL informes mensuales sobre las gestiones de la administración de las redes sociales y el comportamiento estadístico de las redes sociales, así como, una clasificación de aquellos temas de mayor discusión.

Notas importantes

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



Mario Campos R
Director General de Operaciones



Gilbert Camacho
Presidente del Consejo de SUTEL a.i.

ANEXO 1

METODOLOGÍA PARA ESTIMACIÓN DE CLÁUSULA PENAL CORRESPONDIENTE A SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

El monto de la multa a aplicar se establece como un porcentaje respecto del monto adjudicado según se indica en la siguiente tabla:

Puntaje	Importancia de la cláusula penal	Multa mensual
$TP \geq 70$	Alta	3,0 % del monto anual estimado del contrato
$50 \leq TP < 70$	Media	1,50 % del monto anual estimado del contrato
$TP < 50$	Moderada	0,75 % del monto anual estimado del contrato

El término TP en la tabla anterior corresponde a la abreviatura de “Total de Puntos”, la cual se calcula asignando un puntaje específico a cada uno de los siguientes 4 factores:

FACTOR	PUNTOS
1.-Repercusiones de eventual incumplimiento (30, 20 o 10 puntos, según corresponda)	20
2.- Riesgos del incumplimiento del nivel de servicio (20, 10 o 5 puntos, según corresponda)	10
3.- Preponderancia del nivel de servicio (30, 20 o 10 puntos, según corresponda)	20
4.- Monto del contrato (20, 10 o 5 puntos, según corresponda)	10
TOTAL DE PUNTOS (TP):	60

Criterios para evaluar y cuantificar los factores

Factor 1 Repercusiones:

- Alta, igual a 30 puntos, si el incumplimiento afecta un proyecto estratégico para la Dirección o la Superintendencia.

- Media, igual a 20 puntos, si el incumplimiento afecta un proyecto importante para el cumplimiento de objetivos de la Dirección o la Superintendencia.
- Moderada, igual a 10 puntos, si el incumplimiento afecta un proyecto con medio o bajo impacto sobre la estrategia y objetivos de la Dirección o la Superintendencia.

Factor 2 Riesgos:

- Alto, igual a 20 puntos, si el incumplimiento pone en riesgo muy alto el cumplimiento de las obligaciones de ley establecidas para la Dirección o la Superintendencia, o pone en riesgo muy alto la imagen institucional.
- Medio, igual a 10 puntos, si el incumplimiento pone en riesgo alto el cumplimiento de las obligaciones de ley establecidas para la Dirección o la Superintendencia, o pone en riesgo alto la imagen institucional.
- Moderado, igual a 5 puntos, si el incumplimiento pone en riesgo medio o bajo el cumplimiento de las obligaciones de ley establecidas para la Dirección o la Superintendencia, o pone en riesgo medio o bajo la imagen institucional.

Factor 3 Preponderancia:

- Alto, igual a 30 puntos, cuando el cumplimiento del nivel de servicio es fundamental para el cumplimiento de las metas de la Dirección o la Superintendencia.
- Medio, igual a 20 puntos, cuando el cumplimiento del nivel de servicio es importante para el cumplimiento de las metas de la Dirección o la Superintendencia.
- Moderado, igual a 10 puntos, cuando el cumplimiento del nivel de servicio es de importancia media o baja para el cumplimiento de las metas de la Dirección o la Superintendencia.

Factor 4 Monto del contrato:

- Alto igual a 20 puntos cuando el monto es igual o superior al límite inferior del monto de la licitación pública.
- Medio igual a 10 puntos cuando es igual o superior al límite inferior de la licitación abreviada y menor al límite inferior de la licitación pública.
- Moderado igual a 5 puntos en montos inferiores.

