



07 de marzo del 2017
01994-SUTEL-CS-2017

Señor
Juan Carlos Sáenz
Área de Proveeduría
Dirección General de Operaciones

**DECISIÓN INICIAL DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
ADQUISICIÓN DE REPORTES SOBRE DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL
UTILIZANDO APLICACIONES INSTALADAS EN LOS TERMINALES MÓVILES DE LOS
USUARIOS**

Estimado señor:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Contratación Administrativa (LCA) y el 8 de su Reglamento (RLCA) y al amparo de establecido en el punto 3.3 del "*Procedimiento Interno para la Adquisición de Bienes y Servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones*" aprobado en la sesión 029-041-2012 del 4 de julio de 2012, se remite para la valoración y respectivo trámite el presente oficio.

Para ello se adjunta justificación de la contratación, la descripción del objeto, los recursos humanos y materiales para verificar su correcta ejecución, los procedimientos de control, la estimación del costo del objeto, la acreditación de estudios que demuestren que los objetivos del proyecto de contratación serán alcanzados con una eficiencia y seguridad razonables, la designación del encargado de la adquisición, la justificación de la contratación basados en las necesidades de la Dirección General de Calidad para cumplir con sus obligaciones de ley, así como la indicación de que se encuentra dentro del programa de adquisiciones de bienes y servicios proyectado del año 2017 y los límites generales de Contratación Administrativa del año 2017.

(1) Justificación

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60, inciso d) y e), y en el artículo 73 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, así como lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (en adelante RPCS), publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe velar por la calidad y prestación de los servicios de telecomunicaciones, por lo tanto y con el fin de contar con una mayor cantidad de elementos e insumos para el cumplimiento de sus obligaciones, la SUTEL requiere contratar la recolección y procesamiento de datos y la elaboración de informes de desempeño sobre el servicio de Internet móvil de Costa Rica, con datos recopilados a través de aplicaciones (*app*) instaladas en los terminales móviles de los usuarios. Dicho informe debe incluir información sobre el desempeño de las redes de los tres operadores de servicios móviles de Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbl), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro). Igualmente se requiere la publicación en un sitio WEB de dichos informes de desempeño.

Lo anterior con el fin de contar con un estudio técnico sobre el desempeño del servicio de Internet móvil brindado por los operadores, y sobre parámetros generales del servicio móvil, como cobertura, efectuado por un tercero independiente y que utilice como base información proporcionada directamente por los usuarios finales del servicio, a fin de tener una visión estadística del comportamiento del servicio tal y como lo experimentan los usuarios desde sus propios aparatos terminales, es decir, desde la perspectiva directa del usuario final.

07 de marzo de 2017
01994-SUTEL-CS-2017



En el año 2016, mediante la licitación 2016LA-000011-SUTEL, se realizó una contratación para adquirir dos reportes con base en datos recolectados mediante aplicaciones móviles, y los productos obtenidos fueron de entera satisfacción para la SUTEL. Los buenos resultados obtenidos con dicha contratación sentaron las bases para el establecimiento de una nueva forma de regulación y empoderamiento de los usuarios mediante la generación de reportes de calidad de servicio utilizando herramientas colaborativas; tal es así que este proyecto se incluyó en el Plan Anual Operativo de la Dirección General de Calidad. Estos buenos resultados y la experiencia adquirida, permiten plantear ahora un proyecto similar, pero con un tiempo de vida mayor y asegurar que la SUTEL cuente con este tipo de herramientas durante al menos los próximos 4 años.

(2) Procedimiento de Contratación Administrativa por utilizar

La necesidad anteriormente descrita será satisfecha mediante una Licitación Pública Internacional de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Contratación Administrativa, Ley N° 7494, y el artículo 91 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

(3) Descripción del objeto de la contratación

Mediante esta licitación se requiere contratar la recolección y procesamiento de datos y la elaboración de reportes de desempeño sobre el servicio de acceso a Internet a través de redes móviles de Costa Rica, los cuales deben elaborarse a partir de datos recopilados a través de alguna aplicación (*app*) instalada en los terminales móviles de los usuarios y deben incluir datos de las redes de los tres operadores de servicios móviles de Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad (Kölb), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro); así como la publicación en un sitio web de dichos informes de desempeño.

Los informes deben cumplir con los siguientes requisitos generales:

- i) Se requiere la adquisición de al menos dos informes anuales: el primero correspondiente a datos del primer semestre del año en evaluación y el segundo correspondiente a datos del segundo semestre del año en evaluación.
- ii) Los informes sobre la calidad del servicio recibida por los usuarios finales, deben enfocarse principalmente en el servicio de Internet móvil y reflejar el desempeño del servicio desde la perspectiva del usuario final, por lo cual estos informes deben estar basados en datos recopilados directamente de los dispositivos móviles – teléfonos inteligentes – de los usuarios del servicio de Internet móvil de modo que reflejen la experiencia de éstos.
- iii) Los informes deben contener un análisis comparativo del desempeño de los servicios de Internet móvil de los tres operadores de servicios en Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad (Kölb), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro), y debe permitir la comparación de los resultados nacionales con los obtenidos por otros países de la región.
- iv) La recopilación de datos debe estar basada en el concepto de *crowdsourcing*, por lo que debe realizarse a través de una aplicación (*app*) instalada en los dispositivos móviles de los usuarios de los servicios de Internet móvil en Costa Rica; esto con el fin de garantizar que la información de desempeño que se obtenga sea fiel reflejo de la experiencia de cada usuario desde su propio aparato terminal.
- v) La aplicación para recopilar datos de los dispositivos móviles, debe ser utilizada por una cantidad suficiente de usuarios finales, de manera tal que se cuente con datos representativos para elaborar los informes de desempeño del servicio de Internet móvil.

07 de marzo de 2017
01994-SUTEL-CS-2017



- vi) Es importante recalcar que la SUTEL no está adquiriendo una *app* para realizar mediciones. La SUTEL únicamente está adquiriendo un servicio de elaboración de reportes con datos recolectados a partir de alguna *app* ya existente en el mercado.
- vii) De forma adicional a los informes del servicio de Internet móvil, la SUTEL requiere que el adjudicatario proporcione un sitio WEB en el cual se muestren los resultados obtenidos sobre un mapa de Costa Rica, de forma tal que los visitantes puedan visualizar los resultados en distintas áreas geográficas del país.
- viii) Con el objetivo de promover el uso de la *app* en Costa Rica, la SUTEL requiere que el adjudicatario agregue una funcionalidad adicional a la *app*, mediante la cual se incorpore un mensaje dirigido a los usuarios de Costa Rica, indicando que la Superintendencia de Telecomunicaciones ha contratado la elaboración de informes de calidad con el adjudicatario.

(4) Recursos humanos y materiales para verificar la correcta ejecución del objeto del contrato

Se cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para velar por la correcta ejecución de la contratación solicitada.

Los recursos económicos que se disponen para atender esta contratación están contemplados en "Servicios de Ingeniería", sub partida "5000-104-03-4-210-QP012017" (ver certificación adjunta) para la cual el proyecto del Plan Anual Operativo de la Dirección, denominado "Proyecto Q-1: Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas, cuyos recursos provienen del Superávit de Regulación" cuenta con un disponible de ₡ 90 000 000,00 (noventa millones de colones exactos) para el año 2017, financiado con Superávit de Regulación. El costo estimado para la presente licitación es de \$ 150 000 (ciento cincuenta mil dólares estadounidenses) anuales.

La administración se reserva el derecho de prorrogar la presente licitación por hasta tres períodos anuales adicionales, para lo cual realizará las reservas presupuestarias que aseguren los recursos económicos para la adquisición de los productos descritos en el objeto de la contratación.

(5) Procedimientos de control que se aplicarán

Por la naturaleza de la contratación, es necesario aplicar procedimientos de control específicos durante la ejecución de la misma, además se procederá a una revisión minuciosa del objeto para verificar que cumple con las especificaciones técnicas establecidas en el cartel.

(6) Designación del administrador del contrato

Los ingenieros Leonardo Steller Solórzano y Esteban Centeno Romero, ambos profesionales de la Dirección General de Calidad, serán los administradores del contrato por parte de la SUTEL, quienes en conjunto con el asesor legal designado para el presente contrato serán los responsables de responder las consultas que surjan en este concurso. Además, se encargarán de verificar la correcta ejecución de la presente licitación, por lo cual darán su aprobación de que los productos se han recibido a satisfacción, previo al pago correspondiente y serán los encargados de recibir conforme las facturas correspondientes.

(7) Plan Operativo Institucional y Programa de adquisiciones de bienes y servicios

Esta contratación se realizará con el presupuesto inicial 2017, aprobado mediante oficio No. 15208 de la Contraloría General de la República (DFOE-IFR-0554), de fecha 17 de noviembre de 2016, y

07 de marzo de 2017
01994-SUTEL-CS-2017



corresponde al *Proyecto Q-1: Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas*, cuyos recursos provienen del Superávit de Regulación.

(8) Límites específicos de Contratación Administrativa.

Los límites generales de Contratación Administrativa del año 2016, establecidos por la Contraloría General de la República mediante resolución R-DC-014-2016, publicada en el Alcance No. 28 a La Gaceta No. 41 del lunes 29 de febrero de 2016, en el cual se establece que la SUTEL se encuentra en el **estrato E**, lo que significa que los procedimientos estimados en **¢189.700.000,00 o más**, se realizarán por medio de **Licitación Pública**, que los estimados en igual o más de **¢19.700.000,00, pero menos de ¢189.700.000,00** se realizarán por medio de **Licitación Abreviada** y que los procedimientos estimados en **menos de ¢19.700.000,00** se tramitarán por medio de **Contratación Directa**.

Por lo anteriormente indicado, este procedimiento deberá realizarse mediante Licitación Pública.

(9) Cumplimiento del artículo 42 de la Ley de Contratación Administrativa

De conformidad con lo indicado en los artículos 42 y 45 de la Ley de Contratación Administrativa, se procede a fundamentar los siguientes criterios:

- a. *El cumplimiento de los requisitos previos de la contratación. Para tomar la decisión administrativa de promover el concurso, la administración deberá realizar los estudios suficientes que demuestren que los objetivos del proyecto de contratación serán alcanzados con eficiencia y seguridad razonables.*

La licitación tiene como objetivo permitir que la SUTEL cuente con herramientas adicionales, en este caso particular herramientas colaborativas abiertas de tipo *crowdsourcing*, de cara al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 60, inciso i) y en el artículo 73 inciso k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N° 7593), así como lo establecido en el artículo 45 incisos 13 y 14 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642), en el sentido que la SUTEL debe fiscalizar el cumplimiento de los indicadores de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones e informar al usuario final de éstos servicios, para que cuente con mayor información de cara a sus decisiones de consumo.

Por lo anterior la finalidad de la licitación es contratar la recolección y procesamiento de datos y la elaboración de informes de desempeño sobre el servicio de Internet móvil de Costa Rica, los cuales deben elaborarse a partir de datos recopilados a través de alguna aplicación (*app*) instalada en los terminales móviles de los usuarios y deben incluir datos de las redes de los tres operadores de servicios móviles de Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbí), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro); así como la publicación en un sitio *web* de dichos informes de desempeño.

Cabe resaltar que lo solicitado en la presente licitación constituye un requerimiento de la SUTEL en virtud de la necesidad que existe de contar con estudios técnicos complementarios a las demás labores de verificación de la calidad de los servicios que realiza la Dirección, que se obtengan a partir de datos recopilados directamente de los equipos terminales de los usuarios finales (por ejemplo teléfonos celulares), que en última instancia permitan conocer el desempeño del servicio tal y como es percibido por los propios usuarios a través de los teléfonos que utilizan para conectarse al servicio.

07 de marzo de 2017
01994-SUTEL-CS-2017



Lo anterior es posible a través de la adquisición de informes o reportes técnicos elaborados por empresas que son dueñas de los datos recopilados a través de aplicaciones (*app*) que los usuarios instalan voluntariamente en sus teléfonos y que utilizan para efectuar mediciones y evaluar la calidad del servicio que reciben por parte de los operadores o proveedores de servicios móviles.

De la experiencia acumulada por SUTEL en el estudio de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, el conocimiento de los sistemas de medición y evaluación existentes en la actualidad, y los buenos resultados obtenidos con la ejecución de la licitación anterior, 2016LA-000011-SUTEL, mediante la cual se contrataron productos similares a los requeridos en el presente proyecto, la Administración cuenta con la certeza suficiente de que los objetivos planteados para esta contratación serán alcanzados con eficiencia y seguridad razonables.

c. El desarrollo, en el cartel, de un sistema de evaluación de las ofertas, orientado a que la administración escoja la oferta que satisfaga mejor el interés público. La administración deberá motivar en el expediente, la incorporación de otros factores de clasificación adicionales al precio, tales como plazo y calidad, entre otros, que en principio deberán regularse en cláusulas de requisitos de cumplimiento obligatorio.

La metodología de evaluación especificada en el cartel de licitación es 100% precio.

La metodología de evaluación se ha definido de esta manera, por considerar que otros aspectos como experiencia, tiempos de entrega y calidad de los productos, deben cumplirse a cabalidad como parte de los requisitos de admisibilidad dispuestos en el cartel, siendo que el cumplimiento de estos aspectos es clave para el éxito del proyecto. Por tanto, una vez cumplidos los requisitos de admisibilidad establecidos por SUTEL, un sistema de evaluación basado en el precio constituye la forma idónea de valorar las ofertas que se reciban, maximizando así el beneficio para la Administración.

Con base en lo anterior, se indica a la Proveeduría Institucional, unidad administrativa que estará a cargo de la tramitación del procedimiento, que conforme al artículo 10 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y, previa verificación del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 7 de la Ley de Contratación Administrativa y 8 de su reglamento, proceda a realizar los trámites correspondientes.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez
Presidente a.i. del Consejo



CC: Glenn Fallas Fallas, DGC
Leonardo Steller, DGC
Esteban González, DGC

EXP: GCO-DGC-ETC-00429-2017