

CONSIDERACIÓN IMPORTANTE DE PREVIO A OFERTAR:

El oferente será responsable de la lectura, compresión y alcance de cada apartado, punto e inciso del presente pliego de condiciones, aportando la documentación y evidencia de los puntos que requieran de la presentación de la misma para su respaldo (en los casos donde no sea presentada esta documentación la misma será de subsanación en los casos que aplique), en caso contrario se asumirá su apego al cumplimiento de cada una de las condiciones en atención al artículo 123 del Reglamento de la Ley General de Contratación Pública N°9986, por lo que, con la sola presentación de la oferta, se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento a la totalidad del pliego de condiciones, disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el entendido de que la oferta económica contempla la totalidad de las especificaciones del presente pliego de condiciones y lo indicado en SICOP, salvo prueba en contrario al momento de presentar la oferta, por lo que el oferente estará obligado a cumplir con el objeto íntegro, sin cobrar ninguna suma adicional por la inobservancia de cualquier aspecto para la conformación y presentación de su oferta y su ejecución contractual.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

LICITACIÓN MAYOR
“RENOVACIÓN CENTRAL TELEFÓNICA Y CENTRO DE CONTACTO”**Estimados señores:**

El Área Administrativa de la Dirección de Administración de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., oficinas centrales ubicadas en San José centro entre la Avenida 1 y 3, en Calle 2, frente a Correos de Costa Rica, contiguo al Club Unión, le invita a participar en la presente licitación, se recibirán ofertas electrónicas por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas “SICOP” según fecha y hora indicadas en el pliego de condiciones electrónico.

Actuar ético: Conforme lo señala el reglamento a la Ley de Contratación Pública en su CAPÍTULO II ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN Y OTROS SUJETOS, SECCIÓN I, ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN Artículo 17. Actuar ético y de probidad en la Contratación Pública, para el caso de la Operadora, las actuaciones realizadas por los colaboradores de Popular Pensiones están orientadas a la satisfacción del interés público.

En su gestión, deberán observar rectitud, buena fe y probidad en el uso de las facultades que les confiere la Ley, por lo que de advertirse lo contrario, pueden hacer sus denuncias a las siguientes instancias:

- Contraloría de Servicios de Popular Pensiones, salvaguardando la confidencialidad y la identidad del denunciante.
- Contraloría General de la República, instancia que determinará los procedimientos para la atención, la admisibilidad y el trámite de las denuncias que se presenten en el ámbito de su competencia, en apego a los lineamientos establecidos en la Ley de Control Interno y la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

1. PLATAFORMA SICOP.

1.1. El presente proceso es gestionado mediante la plataforma SICOP, por lo que lo referente a declaraciones juradas, condiciones generales y otros detalles propios del pliego de condiciones y que no se encuentren en este documento, estarán estipulados en dicha plataforma y serán de cumplimiento obligatorio por parte del oferente con solo la presentación de su oferta.

No será necesario rendirlas ante notario público ni requieren ser autenticadas por un abogado.

Conforme al artículo 26 del RLGCP todos los días y horas se consideran hábiles para las actuaciones en el sistema digital unificado, salvo aquellos que por disposición de ley hayan sido declarados inhábiles, o cuando la Administración disponga de una hora o día específicos para realizar determinada actuación de acuerdo con lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 de 02 de mayo de 1978. Las actuaciones presentadas en días inhábiles se entenderán por interpuestas en el siguiente día hábil.

1.2. El medio oficial para la presentación de ofertas será el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) en ningún caso se aceptará la presentación de ofertas por la vía telefónica, fax, correo electrónico, soporte físico electrónico ni en soporte físico de papel.

1.3. Los documentos adjuntos a la oferta no se deben incluir en SICOP como “Confidenciales”, ya que únicamente aplica cuando se trata de estados financieros o en el caso del Formulario Conozca a su Proveedor.

Conforme el Artículo 30 del RLCGP en el supuesto que un participante considere que la información aportada para un procedimiento de contratación es de carácter confidencial, deberá indicarlo en el sistema digital unificado con sus motivos y sustento jurídico con la finalidad de cumplir lo preceptuado en el artículo 15 de la Ley General de Contratación Pública, salvo solicitud de la Contraloría General de República, la Procuraduría General de la República o cualquier autoridad judicial que por sus competencias, requieran a la Administración contratante la visualización de dicha información.

1.4. En lo posible se solicita NO ADJUNTAR documentos en formato Roshal Archive (RAR).

1.5. La oferta debe estar redactada en idioma español, incluidos los anexos técnicos. Sin embargo, se permitirá la presentación de estos anexos en idioma inglés, acompañados de una traducción al español libre, bajo responsabilidad del oferente.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

- 1.6. Los precios deberán ser cotizados con sus respectivos impuestos y tributos que lo afectan ya que Popular Pensiones no es una entidad exonerada de dichos rubros, en caso de omitirlos o de indicar el precio sin estos, se presumirán incluidos en el precio cotizado.
- 1.7. Indicar la vigencia de la oferta, conforme lo indicado en la plataforma SICOP, en caso de que no se indique por el oferente, con el solo sometimiento de la oferta en tiempo la oferta se presume vigente por todo el plazo estipulado en el pliego de condiciones durante las diferentes etapas del procedimiento o, en su defecto el plazo máximo hasta la formalización contractual.
- 1.8. Se entenderá que quien presenta la oferta en la plataforma SICOP ostenta facultad representativa y legal de su representada y se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, las condiciones y especificaciones definidas por la Administración de este pliego de condiciones y a las disposiciones legales y reglamentarias vigente lo cual deberá mantener durante la ejecución del contractual.
- 1.9. Los proveedores y subcontratistas registrados están obligados a mantener actualizada la información que hayan aportado al momento de solicitar su inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores y Subcontratistas para cada proceso de contratación en el que quieran participar.

Además, de generarse cualquier variación en los términos consignados en las declaraciones juradas que constan en ese Registro deberán rendir oportunamente una nueva que deberá constar en el sistema digital unificado.

2. MULTAS POR PRESENTACIÓN DE RECURSOS TEMERARIOS.

En apego al Artículo 93- Multas por la presentación de recursos temerarios de la Ley General de Contratación Pública, la Contraloría General de la República o la Administración, según los recursos que les corresponda conocer, podrán imponer las siguientes multas:

- a) Recurso de objeción:

De un cero coma cinco por ciento (0,5%) del monto del umbral de la licitación mayor y del umbral superior de la licitación menor, según corresponda a obra, bienes o servicios, y de acuerdo con el umbral a que pertenezca la entidad promovente del concurso.

En ambos casos, la multa podrá ser interpuesta cuando, al atender un recurso de objeción, se determine que ha operado la preclusión, que el objetante no acredita su vinculación con el objeto del concurso o que actúe con temeridad, mala fe o abuso de derechos procedimentales.

- b) Recursos de apelación y revocatoria:

De un uno por ciento (1%) del monto del umbral de la licitación mayor y del umbral superior de la licitación menor y de la licitación reducida, según corresponda a obra, bienes o servicios y de acuerdo con el umbral a que pertenezca la entidad promovente del concurso.

En todos los casos, la multa podrá ser interpuesta cuando, al atender un recurso de apelación o de revocatoria, se determine que el recurrente actúa con temeridad, mala fe o abuso de derechos procedimentales.

La actuación se entenderá temeraria cuando el recurrente abusa ejercitando acciones totalmente infundadas y, de mala fe, cuando este alegue hechos contrarios a la realidad.

El monto que se obtenga como resultado de la imposición de las multas deberá ser trasladado a la caja única del Estado.

3. FORMA DE PAGO.

El pago se realizará como máximo a los treinta días (30) naturales después de recibido a satisfacción de la Operadora el objeto contractual y el pago será únicamente del bien o servicio que se llegue a utilizar, además de la recepción de la factura electrónica correspondiente y la aprobación de esta por parte del órgano fiscalizador de la relación contractual, cualquier otro aspecto será en apego a los establecido en el Reglamento y la Ley General de Contratación Pública.

ESTA CONTRATACIÓN NO REALIZA PAGOS ANTICIPADOS.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

La recepción de facturas por orden y seguimiento de plazos se realizará únicamente los miércoles de cada semana en un horario de 8:30am a 3:30pm.

En la factura se deberá detallar el número y nombre del procedimiento respectivo y debe ser enviada de manera electrónica a la dirección: PopularPensionesFacturas@bp.fi.cr en caso de que no se detalle el número de la contratación, la factura estará siendo devuelta.

Así mismo y para registros en la plataforma SICOP la factura también se deberá presentar por medio del sistema digital unificado (SICOP), por lo tanto, en caso de que no se realicen los registros según lo indicado, las facturas no serán tramitadas para el pago correspondiente.

El pago se realizará en colones costarricenses, salvo lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley N°7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, de 3 de noviembre de 1995.

Para efectos del pago en colones, en contrataciones pactadas parcial o totalmente en moneda extranjera, la Administración deberá utilizar el tipo de cambio de referencia para la venta emitido por el Banco Central de Costa Rica, vigente al día en que se efectuará el pago, de conformidad con el artículo 48 de la citada Ley N°7558.

En el caso de una devolución de un pago realizado en moneda extranjera, para su reintegro se deberá utilizar el tipo de cambio de referencia para la venta del Banco Central de Costa Rica del día en que se realizó la transacción de pago.

Todo pago a cargo de la Administración se realizará luego de la recepción definitiva de los bienes y servicios a satisfacción.

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

Tratándose de contratistas domiciliados fuera del territorio costarricense y que requieran como mecanismo de pago, alguna de las formas convencionalmente utilizadas en la compraventa internacional, Popular Pensiones S.A. no sufragará las comisiones y demás costos financieros que se asocie con el instrumento de pago seleccionado.

Se debe considerar lo detallado en la cláusula de reajuste de precios en cuanto a que, si el servicio inicia su ejecución contractual en una fecha distinta al 01 de cada mes, por dar un ejemplo: que la ejecución contractual inicio el 15 de X mes, deberán generar una factura que comprenda el servicio del 15 de X mes al 30 o 31 según corresponda de ese mismo mes según como se aprecia a continuación:

➤ Facturación del 15 de mayo al 30 de mayo.

Si esta fue por un día de igual manera deberán generar una factura por ese día de ejecución, por ejemplo:

➤ Facturación del 30 de mayo al 30 de mayo.

Y para el mes siguiente se procede a facturar el mes completo según como se aprecia a continuación:

➤ Facturación del 01 de junio al 30 de junio.

Lo anterior es con el fin de realizar los reajustes con base a los plazos e índices reales de la ejecución contractual y además de que dichos índices son generados mensualmente según el mes calendario.

4. OBJETO CONTRACTUAL.

- 4.1. Contratación de una empresa para que suministre, instale, configure y ponga en operación una solución de Centro de Contactos que le facilite a la Operadora ofrecer a sus clientes servicios multicanal llamadas de voz, correo electrónico, Chat, Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y grabación de llamadas mediante una única interface de agente y un único ambiente de reportes y monitoreo que permita al personal de Popular Pensiones gestionar de manera integrada las interacciones con los clientes, mediante los canales indicados.
- 4.2. La solución del Centro de Contactos deberá desglosar los costos del servicio tomando como ejemplo el siguiente cuadro, además se debe tomar en cuenta que en la plataforma SICOP el monto a ofertar deberá ser el costo total de la

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

central telefónica con sus respectivos impuestos y el cual deberá ser concordante al costo total del cuadro que se adjunte en la oferta del desglose de costos

Para esto se representa el siguiente ejemplo de lo indicado anteriormente.

COSTO TOTAL DE LA CENTRAL	₡13,00	₡1,69	₡14,69	₡5 200,00	₡676,00	₡5 876,00	₡62 400,00	₡8 112,00	₡70 512,00
---------------------------	--------	-------	--------	-----------	---------	-----------	------------	-----------	------------

[Información de bienes, servicios u obras]

Línea	Descripción del bien/servicio					Unidad	Presupuesto estimado unitario	
1	CENTRAL TEFONICA Y CENTRO DE CONTACTOS, CAPACIDAD 100 USUARIOS, CAPACIDAD 100 EXTENSIONES, FRECUENCIA 60 Hz, VOLTAJE 110 V					NA	232.018.402,1 CRC	
Cantidad	Código del producto del proveedor			Nombre del producto del proveedor				
1	4319151692448824000000			CENTRAL TEFONICA Y CENTRO DE CONTACTOS, CAPACIDAD 100 USUARIOS, CAPACIDAD 100 EXTENSIONES, FRECUENCIA 60 Hz, VOLTAJE 110 V				
Precio unitario sin impuestos	Precio total sin impuestos	Descuento	Monto	Impuesto al valor agregado	Monto	Monto otros impuestos	Costos por acarreos	Precio Total
62 400	62 400	0%	0	13%	8 112	0	0	70 512,00

Precio total sin impuestos	62 400
Costos por acarreos	0
Descuento	0
Impuesto al valor agregado	8 112
Otros impuestos	0
Precio Total	[CR] 70 512,00

Monto de la oferta en letras	Setenta mil quinientos doce colones con cero céntimos
Observaciones / detalle de otros impuestos / otros costos	Ver cuadro de desglose del precio por cada servicio con base a lo solicitado en el pliego de condiciones en PDF.

*** Una vez más, los montos indicados en los recuadros anteriores son referenciales o ejemplo, cada proveedor será responsable de detallar el monto de su oferta con relación al cuadro anterior y con base al desglose de los costos que se detallaran en la oferta.

Así mismo, se entiende que se puedan generar diferencias en los decimales debido a la metodología de la formula del cálculo del IVA, que en algunos casos se puede generar el monto en 2 decimales o hasta 4 decimales tal.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Partida	Línea	Descripción	Descripción breve	Forma de cobro / unidad	Costo Unitario sin IVA	IVA unitario por persona	Costo Total Unitario Con IVA	Estimación mensual Sin IVA	Estimación IVA Mensual	Estimación Mensual con IVA	Estimación Anual Sin IVA	Estimación IVA Anual	Estimación Anual con IVA
1	1	Integración Telefónica	Integración con Webex Calling y PSTN, incluye SBC en alta disponibilidad.	Anual	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
		Atención Multicanal Unificada	Canales de voz, chat, WhatsApp, email en una interfaz web única. Omnicanalidad, integración de canales digitales.	Mensual por canal	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
		Licencias de agentes (básico y avanzado)	Licencias para agentes básicos y avanzados.	Anual por agente (usuario)	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
		Licencias de supervisores y administradores	Acceso para supervisión, monitoreo y gestión del sistema.	Anual por agente (usuario)	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
		Licencias de grabación de llamadas y evaluación	Grabación de llamadas y pantallas, evaluación de calidad. Incluir funcionalidades de Optimización de Fuerza Laboral (WFO).	Mensual por agente (usuario)	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
		Licencia de transcripción de llamadas	Transcripción automática de llamadas. Integración con el sistema de grabación.	Mensual por agente (usuario)	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
		Almacenamiento en la nube de grabaciones	Almacenamiento adicional en la nube. Retención mínima de 12 meses, opción de almacenamiento local.	Mensual por Giga bites	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

	Integración con servicios web existentes	Integraciones y personalizaciones vía APIs. Permitir integraciones adicionales durante el contrato.	Costo por hora	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
	Implementación de RPAs	Automatización de procesos mediante RPAs. Incluye flujos, colas, migración de servicios.	Costo por hora	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
	Habilitación de canales digitales adicionales	WhatsApp, Facebook Messenger, Apple Business Chat	Mensual por canal	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
	Costo por SMS	Mensajes SMS enviados.	Mensual por paquete (10.000 SMS, 50.000 SMS, 100.000 SMS)	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
	Interacción con inteligencia artificial	Interacciones con IA (chatbots, voicebots).	Mensual por créditos (10.000, 50.000, 100.000)	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
	Implementación o despliegue de inteligencia artificial (IA)	Paquetes de horas para desarrollo o configuración de IA.	Mensual por Paquete de 50 o 100 horas	€1,00	€0,13	€1,13	€400,00	€52,00	€452,00	€4 800,00	€624,00	€5 424,00
	COSTO TOTAL DE LA CENTRAL			€13,00	€1,69	€14,69	€5 200,00	€676,00	€5 876,00	€62 400,00	€8 112,00	€70 512,00

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**5.1. Suministro e implementación de una plataforma para mejorar la gestión de servicio al cliente mediante gestión de múltiples canales de contacto.**

La solución de Centro de Contactos en la nube deberá integrarse de forma fluida y segura con el ecosistema telefónico existente del grupo Banco Popular.

Integración fluida: Se refiere a que la conexión entre la solución en la nube y el sistema telefónico actual debe realizarse sin interrupciones, retrasos ni incompatibilidades. Esto implica:

- Comunicación continua y estable.
- Compatibilidad con protocolos y dispositivos existentes.
- Experiencia homogénea para el usuario final.

Integración segura: Garantizar la protección de datos y la confidencialidad de las comunicaciones. Incluye:

- Cumplimiento de normativas de seguridad y privacidad. (por ejemplo, ISO/IEC 27001 y legislación aplicable).
- Uso de cifrado en tránsito y en reposo.
- Autenticación robusta y control de accesos.
- Gestión de identidades y privilegios.
- Monitoreo y auditoría continua para prevenir accesos no autorizados.
- Planes de contingencia y recuperación ante incidentes.

5.2. Situación Actual.

5.2.1. Infraestructura de Red Existente: La Operadora dispone de una red de datos cableada con certificación de Categoría 6, utilizando *switches* de acceso del fabricante CISCO con funcionalidad Power over Ethernet (PoE) en todos sus puertos.

Requisito de Compatibilidad: Los dispositivos de interfaz y terminación que el oferente indique en su propuesta, como parte de la Solución. Deben ser compatibles con la infraestructura de red.

El oferente deberá de aportar en su oferta, la documentación técnica que respalde la compatibilidad de su solución con switches Cisco PoE.

5.2.2. Popular Pensiones cuenta con una infraestructura de telefonía On-Premise, la cual utiliza una plataforma Cisco 11.5, la cual es de tipo híbrida (análoga – digital), con un gateway de voz de 3 canales E1 con 30 canales cada uno (90 en total), no está habilitado SIP Trunk, las extensiones tienen un número directo y son alcanzables por el usuario final si se cuenta con el número de extensión.

5.2.3. Infraestructura Física

- Servidores Cisco UCSC-C220 con sistema operativo VMware , cantidad en operación 2
- Gateway de Voz: Router Cisco ISR 2951 + 3 canales E1 activos
- Teléfono modelo 3905, marca CISCO cantidad en operación 24
- Teléfono modelo 7841, marca CISCO cantidad en operación 26

5.2.4. Infraestructura Lógica

- Call Manager-Cisco Unified CM Administration Version (11.5.1.13900-52)
- Contact Center-Cisco Unified CCX Administration Version (11.5.1.11001-34)
- SocialMiner Version (11.5.1.1001-17)
- Sofphone Teléfonos Jabber configurados: cantidad 48
- Agentes de Call Center: cantidad 38
- Licencias de grabación: cantidad 40
- Extensiones: cantidad 335 en operación
- Usuarios: cantidad 358 en operación

5.2.5. Telefonía Corporativa del Conglomerado**“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO**

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

- De forma paralela, el Conglomerado Financiero Banco Popular, del cual Popular Pensiones forma parte, ha adoptado Cisco Webex Calling como su plataforma corporativa de telefonía en la nube. Esta solución está siendo utilizada por; Banco Popular, Popular SAFI, Popular Seguros y Popular Pensiones.
- El personal de Popular Pensiones a excepción del personal de Call Center, están habilitados en la plataforma Webex Callin del Conglomerado Banco Popular, la cual les permite realizar y recibir llamadas desde dispositivos IP físicos(teléfonos), computadoras o teléfonos móviles
- Este entorno de telefonía unificada se consolida como el estándar corporativo para el personal que no forma parte del ecosistema de Contact Center, y se espera que esta adopción continúe.

5.3. Situación Deseada

5.3.1. Requerimiento de Integración Telefónica

El servicio de Contact Center en la nube deberá integrarse de forma fluida y segura con el ecosistema telefónico existente del grupo Banco Popular, cumpliendo con lo siguiente;

- 5.3.1.1. Integración con Webex Calling: Mediante la implementación de un Session Border Controller (SBC), se debe garantizar la interoperabilidad entre la nueva plataforma de Contact Center y Webex Calling, permitiendo transferencias de llamadas en ambas direcciones entre los agentes del Contact Center y los usuarios del conglomerado. Esta integración debe ser completamente transparente para los usuarios y soportar las funciones típicas de enrutamiento, transferencia y retorno de llamadas.
- 5.3.1.2. Integración con la Red Telefónica Pública Comutada (PSTN), la solución debe soportar la integración con los troncales SIP existentes, tanto del Conglomerado como de Popular Pensiones, permitiendo:
 - Recepción de llamadas desde números públicos asociados al grupo (2104- 2020 y otros).
 - Recepción y emisión de llamadas desde y hacia los números 800 corporativos y numeración fija de Popular Pensiones (ej. 2010-03XX).
- 5.3.1.3. Integración nativa con el Contact Center en la nube, el servicio de Contact Center debe permitir que los agentes gestionen las llamadas y los canales digitales directamente desde sus equipos a través de tecnologías Comunicación Web en Tiempo Real (WebRTC) o aplicaciones específicas, sin necesidad de dispositivos físicos o infraestructura local adicional.
- 5.3.1.4. El adjudicatario deberá dar atención a las vulnerabilidades del servicio, remitidas por el área de Seguridad Informática de Popular Pensiones, para lo cual debe presentar un cronograma para su atención, dentro de los 5 primeros días hábiles después de la notificación del hallazgo de dichas vulnerabilidades, una vez atendidas se debe presentar un informe donde se evidencia la atención las mismas.

5.3.2. Requerimientos Funcionales

5.3.2.1. Atención Multicanal Unificada

- Llamadas entrantes y salientes
- Web Chat integrado al sitio web.
- WhatsApp Business, Facebook Messenger, Apple Business Chat, SMS y correo electrónico.
- Posibilidad de que un agente gestione varios canales simultáneamente desde una única interfaz web

5.3.2.2. Mejora de la Experiencia del Cliente

- Autoservicio mediante IVR avanzado con Texto a Voz (TTS) y Reconocimiento de Voz (ASR)
- Opciones de call-back y call-me para evitar esperas prolongadas
- Mensajes personalizados en colas y música en espera

5.3.2.3. Inteligencia Artificial y Automatización

- Asistentes virtuales (chatbot y voicebot) para automatizar interacciones simples.
- Speech Analytics, transcripción de llamadas y análisis de sentimiento.
- Integración opcional de automatización de procesos (RPA)

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

5.3.2.4. Supervisión, Monitoreo y Calidad

- Reportería (Dashboards) en tiempo real para supervisión de agentes, colas y desempeño.
- Herramientas de monitoreo en vivo, susurro, intervención y grabación de pantalla.
- Evaluación de calidad mediante formularios personalizables y scorecards.
- Encuestas de satisfacción post-servicio (CSAT, NPS, Customer Ejort Score)

5.3.2.5. Proporcionar todas las capacidades de un Contact Center basado en tecnología IP en la nube (SaaS o equivalente)**5.3.2.6. La solución deberá operar bajo un esquema de Alta Disponibilidad (HA) con redundancia geográfica.**

- **Alta Disponibilidad (HA):** Implica que los componentes críticos de la solución están diseñados para operar sin un único punto de fallo (*Single Point of Failure - SPOF*).
- **Redundancia Geográfica:** Se deberá alojar la infraestructura de la solución en **al menos dos (2) centros de datos físicamente separados** dentro del continente americano, con capacidad de conmutación automática (*failover*) inmediata entre ellos en caso de una indisponibilidad completa de uno de los sitios.
- **Continuidad:** Este esquema debe garantizar la **continuidad operativa ininterrumpida** del servicio, incluso ante desastres naturales, fallas de *hardware* o indisponibilidad de un centro de datos completo.

5.3.2.7. Contar con resiliencia, escalabilidad automática y recuperación ante desastres, garantizando una disponibilidad mínima del 99.99%.**5.3.2.8. Soportar Single Sign-On (SSO) con proveedores de identidad como Azure AD o ADFS.****5.3.2.9. Ofrecer interfaces 100% webs seguras (TLS 1.2 o superior) para agentes, supervisores y administradores, sin requerir la instalación de software adicional.****5.3.2.10. Garantizar a Popular Pensiones autonomía total en la gestión, configuración y administración de la solución, sin dependencia de terceros para la operación diaria o ajustes estratégicos.****5.3.2.11. Administre de forma autónoma los diferentes componentes de la solución (agentes, colas, flujos, reportes, campañas, configuraciones y supervisión), sin necesidad de depender de terceros para tareas cotidianas o estratégicas.****5.3.2.12. Garantice la continuidad operativa del servicio de atención, incluso en escenarios donde la solución de telefonía corporativa (Webex Calling) pudiera presentar fallos o indisponibilidad. Es decir, la capacidad de los agentes para recibir, realizar y gestionar interacciones deberá mantenerse totalmente operativa y aislada de la infraestructura telefónica del conglomerado.****5.3.2.13. El servicio deberá integrarse mediante un Session Border Controller (SBC) con la plataforma de telefonía corporativa Webex Calling del Conglomerado Banco Popular asegurando interoperabilidad total entre ambas plataformas.****5.3.2.14. El Session Border Controller (SBC) deberá gestionar de forma eficiente las llamadas entrantes y salientes mediante integración con la PSTN, soportando numeración pública, enrutamientos, y garantizando la continuidad del servicio en caso de contingencias o fallas en la telefonía corporativa.****5.3.2.15. Los Session Border Controller (SBC) provistos como parte de la solución deberán contar con la capacidad suficiente para soportar la totalidad del tráfico de llamadas de Popular Pensiones, tanto en escenarios de operación normal como en escenarios de contingencia, sin generar cuellos de botella ni afectación a la calidad de servicio.****5.3.2.16. El Session Border Controller (SBC) deberá ser provisto en un esquema de Alta Disponibilidad (HA), que asegure la resiliencia y continuidad operativa ante cualquier eventualidad. Este componente será considerado como obligatorio y parte integral del diseño técnico y económico del servicio, aunque no sea cotizado como un ítem separado.****“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO**

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

5.3.2.17. La arquitectura deberá permitir que, una vez completada la migración, los sistemas actuales de Cisco CallManager y Cisco Contact Center Express puedan ser retirados, dejando operativa una solución consolidada compuesta por el Contact Center en la nube, el Session Border Controller (SBC) en esquema de Alta Disponibilidad (HA), la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN) y la plataforma corporativa de Webex Calling.

5.3.2.18. El oferente deberá detallar en su propuesta técnica cómo se realizará esta integración, incluyendo los elementos necesarios para garantizar la continuidad de la operación, la coexistencia durante la migración y la compatibilidad plena con los sistemas de telefonía corporativa del Conglomerado Banco Popular.

5.3.2.19. El proceso de migración deberá ser planificado y ejecutado en fases, permitiendo una transición controlada y sin impacto en la continuidad operativa.

5.3.2.20. Debe soportar al menos los idPs de Azure Directory y Active Directory Federation Services.

5.3.2.21. Debe permitir la actualización de los agentes en lotes.

5.3.2.22. La interfaz de gestión, administración, monitoreo, reportería y la consola de agentes debe de ser web utilizando Capa de Transporte de seguridad (TLS 1.2) o superior para el cifrado de la comunicación.

5.3.2.23. Debe de cifrar las llamadas de forma nativa.

5.3.2.24. Los perfiles de agente deben poder agruparse en perfiles grupales, de tal forma de que si se actualiza el grupo todos los agentes asociados al mismo heredan la configuración

5.3.2.25. Debe de poseer una bitácora de auditoría donde se pueda auditar las operaciones de creación, lectura, modificación y eliminación.

5.3.2.26. Debe permitir al supervisor y administrador la asignación de agentes y supervisores a equipos

5.3.2.27. Debe permitir al supervisor y administrador la posibilidad de cambiar las estrategias de enrutamiento

5.3.2.28. Debe permitir el cambio de los números de directorio de entrada dinámicamente, y mapearlos a colas y servicios respectivos.

5.3.2.29. Debe proveer una herramienta visual para crear y controlar los flujos de los distintos canales.

5.3.2.30. Debe permitir la reproducción de mensajes pre-grabados dentro de los flujos.

5.3.2.31. Debe permitir a los supervisores a desloguear a los agentes de forma remota.

5.3.2.32. Debe proveer controles de transferencia, conferencia, consulta, espera/resumir y terminar llamada.

5.3.2.33. Debe permitir ejecutar decisiones de enrutamiento de llamada con base en reglas definidas por la línea de negocio.

5.3.2.34. Debe permitir la creación de campañas salientes con marcación de vista previa.

5.3.2.35. Debe permitir asignar extensiones de agentes a cualquier número telefónico, inclusive a números de la red pública (PSTN).

5.3.2.36. Debe permitir al agente iniciar llamadas salientes.

5.3.2.37. Debe proveer grabación de llamadas estéreo donde un canal de la grabación corresponde al agente mientras el otro corresponde a la porción del audio del cliente.

5.3.2.38. Debe permitir la reproducción de un archivo de audio cuando una llamada se encuentra en cola antes de ser contestada.

5.3.2.39. Debe permitir la reproducción de archivos de música en espera dentro de las colas.

5.3.2.40. Debe permitir al supervisor monitorear, escuchar, entrenar (susurro) o ingresar a una llamada de un agente.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

5.3.2.41. Debe permitir la configuración de políticas de retención de grabaciones.

5.3.2.42. Debe permitir la generación de una llamada saliente y colocarla en una cola.

5.3.2.43. Debe permitir call-back en el cual el cliente puede escoger que lo llamen de vuelta en vez de esperar su turno en la cola.

5.3.2.44. Debe proveer la funcionalidad de call-me en el cual el cliente desde una interfaz ingrese su número de teléfono y el sistema lo conecte con un agente.

5.3.2.45. Tanto la interfaz de agente como la interfaz de supervisor deben estar en idioma español.

5.3.2.46. Deberá proveer funcionalidades de solución de Autoservicio vía IVR con capacidad de Text to Speech conectado por medio de web-service.

5.3.2.47. Deberá proveer la integración de datos de llamante con base de datos por medio de web-services.

5.3.2.48. Deberá proveer funcionalidades de IVR (Respuesta de voz interactiva) con herramienta de programación gráfica.

5.3.2.49. Deberá proveer una interfaz de agente unificada en la cual pueda atender las diferentes colas y el mismo debe accederse por medio de un explorador web sin necesidad de instalar ninguna aplicación o complemento.

5.3.2.50. Deberá proveer dashboards de métricas en tiempo real tanto a nivel gerencial como para piso con acceso remoto.

5.3.2.51. Debe permitir a los agentes visualizar sus propios reportes de desempeño por ejemplo Métrica para medición de satisfacción del cliente (CSAT), Índice de Promotores Neto (NPS), esfuerzo del cliente (customer effort) y como se compara con el resto de su equipo de trabajo.

5.3.2.52. Debe permitir a los supervisores visualizar las estadísticas y encuestas de su equipo.

5.3.2.53. Debe permitir a los agentes utilizar como dispositivo de llamadas su teléfono personal, fijo, softphone o inclusive de otras centrales telefónicas de tal forma de que los agentes puedan laborar desde su casa u otro sitio.

5.3.2.54. Deberá proveer herramienta de reportes configurable con capacidad de automatización y acceso remoto a los reportes.

5.3.2.55. La herramienta de reportería deberá poder integrarse con distintas bases de datos de tal forma que sea posible complementar la información de los reportes que genera la solución de centro de contactos con información de otras fuentes.

5.3.2.56. Deberá proveer funcionalidades de evaluación de calidad en las llamadas, y demás canales por medio de formularios predefinidos.

5.3.2.57. Deberá proveer funcionalidades de campañas salientes de audio automáticas (reproduzca audio y/o lea texto por TTS), predictivas, progresivas y prevista.

5.3.2.58. La funcionalidad de texto a voz (TTS) debe ser en idioma Español.

5.3.2.59. Debe proveer la funcionalidad reconocimiento de voz avanzado (ASR).

5.3.2.60. Debe proveer funcionalidades de guiones dentro de la interface de agente.

5.3.2.61. Deberá proveer al menos las siguientes funcionalidades omni-canal:

- Creación de campañas de SMS
- Creación de colas de web-chat
- Creación de colas de correo electrónico entrantes

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

- Creación de campañas de correo electrónico salientes.
- Creación de colas de Whatsapp.
- Creación de colas de Apple Business Chat
- Creación de colas de Facebook Messenger.

5.3.2.62. Debe permitir la creación de encuestas para las llamadas entrantes sin que esto represente un costo para la institución.

5.3.2.63. Debe generar reportes de satisfacción basado en las encuestas que han sido contestadas por los clientes o afiliados.

5.3.2.64. Debe de aceptar al menos 100,000 encuestas de llamadas entrantes por año.

5.3.2.65. Deberá permitir al agente entrar e intervenir en las sesiones que el chatbot se encuentra asistiendo.

5.3.2.66. Deberá proveer funcionalidades de encuestas y evaluaciones para los canales antes descritos.

5.3.2.67. El cliente para los agentes, sistema de reportaría y la administración de los distintos componentes se deberá hacer por medio de HTTPS sin necesidad de instalar ningún aplicativo más que un explorador web como Edge, Chrome, Firefox.

5.3.2.68. Debe cumplir con las normas PCI, cifrado de grabaciones, CATO, GDPR y HIPPA

5.3.2.69. Deberá soportar el idioma Español.

5.3.2.70. Debe proveer APIs de desarrollo de aplicaciones que permitan realizar integraciones a la medida según las necesidades y que la utilización de estos no represente un costo adicional para la institución.

5.3.2.71. Acerca de la reportería

- Debe proveer informes de tipo históricos y tiempo real, los cuales deben ser personalizables
- Debe permitir generar al menos gráficos de tipo tabla, barras, columnas, columnas y filas, mapas de calor, gráficos de movimiento, pastel, de área y de picos.
- Debe permitir el filtrado por día, días de la semana, días del mes, semanas del año y meses de un año
- Debe permitir filtrado por intervalos de horas y días (15 min, 30 min, 1 hora).
- Debe permitir la definición de umbrales.
- Debe permitir el envío de alertas por correo electrónico cuando se exceda un umbral.
- Debe permitir la creación de fórmulas de filtrado
- Debe permitir el filtrado o reportes con base a variables.
- Debe de mostrar reportes de estadísticas personales dentro de la interfaz del agente.
- Debe permitir monitorear el estado de las llamadas activas
- Debe permitir generar reportes de actividad de grabación de llamadas (inicio, pausa, reanudar, detener).
- Debe permitir el monitoreo silencioso directamente desde el reporte de llamadas activas.
- Debe permitirle al supervisor la utilización de dashboards a la medida.
- Debe generar reportes en tiempo real de agentes, equipos y sitios (ubicaciones) en los cuales se debe mostrar al menos los siguientes:
 - Intervalo

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

- Nombre
- Horario
- Tipo de canal
- Utilización
- Contactos totales
- Tiempo de inactividad
- Tiempo disponible
- Tiempo promedio reservado para llamadas entrantes
- Tiempo efectivo en llamadas entrantes
- Tiempo promedio en espera
- Tiempo total en documentación (wrap-up).

o) Debe proveer reportes de contactos abandonados históricos y en tiempo real

p) Debe proveer reportes de tiempo en cola, tiempo en espera y tiempo aceptando un contacto.

q) Debe proveer reportes de contactos ofrecidos, contestados, rechazados, tiempo en llamada, tiempo desocupado, tiempo en espera por equipo, agente y sitio.

r) Debe proveer reporte de estadísticas de agente lo cual muestre el tiempo logueado, tiempo en receso/almuerzo, hora de inicio y hora fin de la jornada.

s) Debe permitir la creación de paneles que muestren entre otras cosas el SLA, Abandonado, contactos total manejado, AHT, Contacto más largo en cola, tabular informe de detalles de contacto en la cola por canal, estadísticas de equipo por equipo por detalles de nivel de agente.

t) Debe permitir generar reportes de tiempo de espera estimado los cuales pueden ser utilizados por las colas para anunciar el tiempo estimado de espera.

u) Debe de ser parte integral de la solución de centro de contactos.

v) Debe proveer APIs de desarrollo de aplicaciones que permitan realizar integraciones a la medida según las necesidades y que la utilización de estos no represente un costo adicional para la institución.

5.3.2.72. Acerca de la grabación de llamadas

a) Debe de proveer grabación de llamadas nativamente con retención incluida de al por un año para todos los agentes.

b) El sistema deberá garantizar que, por defecto, todas las grabaciones de llamadas sean conservadas por un período de doce (12) meses. Para efectos de retención histórica de llamadas, deberá de extender la retención a un período mínimo de cuatro (4) años, ya sea mediante almacenamiento en la nube o almacenamiento local (on-premises).

c) Se deberá indicar el costo mensual por gigabyte adicional para la retención de las grabaciones de llamadas.

d) Debe proveer la funcionalidad de agendar las grabaciones basadas en colas, sitios y agentes.

e) Debe permitir grabar todas las llamadas

f) Deberá de contar con el licenciamiento necesario para grabar sus llamadas y evaluar las mismas.

g) Debe permitir la búsqueda de las grabaciones por agente, variables de llamada, DNIS, ANI, Caller ID, colas, sitio, equipo, duración.

h) Debe permitir el monitoreo y grabación de pantalla en vivo.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

- i) Debe proveer formularios de evaluación de calidad configurables que incluyen evaluación basada en puntos y porcentajes, ponderación de nivel de sección y pregunta, y un número ilimitado de secciones y preguntas.
- j) Debe proveer campos de metadatos personalizados, que brinden la capacidad de agregar datos importantes de la empresa y del cliente a las grabaciones para una fácil búsqueda y recuperación, por ejemplo, el número de identificación del cliente.
- k) Deberá proveer la capacidad de controlar la grabación para iniciar, pausar, reanudar y agregar metadatos manualmente a través de la interfaz nativa del agente, la consola de grabación o por medio de aplicaciones de teléfonos IP.
- l) Deberá proveer la capacidad de exportar llamadas a granel para el cumplimiento y la verificación de transacciones a través de la aplicación.
- m) Deberá proveer la capacidad de grabar el 100% de las llamadas por cumplimiento y verificación de transacciones.
- n) Deberá proveer informes configurables, personalizables y gráficos.
- o) Deberá proveer alertas basadas en roles para agilizar los flujos de trabajo de evaluación.
- p) Deberá proveer la capacidad de búsqueda avanzada que le permiten localizar llamadas grabadas rápida y fácilmente.
- q) Deberá proveer la capacidad de exportar las grabaciones en formato WAV o MP3.
- r) Deberá poseer una interfaz basada en el marco web 2.0 o superior.
- s) Deberá cumplir con la norma seguridad de los datos o Security Standards Council (PCI).
- t) Deberá proveer una aplicación de estado de grabación en tiempo real que brinde tranquilidad de que las líneas están grabando.
- u) Debe desplegar las grabaciones como una línea de tiempo gráfica y permitir colocar anotaciones.
- v) Debe proveer APIs de desarrollo de aplicaciones que permitan realizar integraciones a la medida según las necesidades y que la utilización de estos no represente un costo adicional para la institución.
- w) Debe proveer la capacidad de evaluar, calificar e informar sobre la calidad de las interacciones con los clientes a través de cualquier canal (chat, correo electrónico, redes sociales, etc.).
- x) Debe proveer un módulo de evaluación y calidad en la cual los supervisores y jefes de área puedan escuchar, leer y evaluar las distintas interacciones de los agentes con la población.
- y) Debe permitir generar distintos formularios de evaluación (para cada canal y para cada cola).
- z) Debe permitir la generación de reportes y tableros de rendimiento de cada agente, cola y canal por específico.
- aa) Deberá proveer la capacidad de calibración de evaluación, la cual permiten a los gerentes de los distintos servicios del centro de contacto evaluar a los evaluadores.
- bb) Debe permitir la integración con inteligencia artificial para todos sus canales
- cc) Debe de permitir la creación de asistentes de voz y texto.
- dd) Debe de indicarse el costo por interacción con la inteligencia artificial, dado que esta integración es normalmente proporcionada por un tercero el oferente deberá detallar el costo por interacción con el servicio de inteligencia artificial y proveer reportes mes a mes de la utilización y costos mensuales que esto representa, así como proyecciones a futuro

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

5.3.2.73. Acerca del Agente básico

- a) Debe permitir la atención de colas de audio entrantes.
- b) Debe permitir la atención de colas de email y web-chat.
- c) Debe permitir la atención de colas de campañas salientes
- d) Deberán de grabarse todas las llamadas este perfil con una retención mínima de 12 meses
- e) Deberá de contar con el licenciamiento necesario para grabar sus llamadas y evaluar las mismas
- f) Se debe detallar el costo de la licencia de agente básico

5.3.2.74. Acerca del agente Avanzado

- a) El agente avanzado debe cumplir con las características del agente básico
- b) Debe permitir la atención de colas de WhatsApp.
- c) Debe permitir la atención de colas de Facebook Messanger.
- d) Debe permitir la atención de colas de salientes predictivas y progresivas (predictive & progressive dialer).
- e) Deberán de grabarse todas las llamadas este perfil con una retención mínima de 12 meses.
- f) Se debe detallar el costo de la licencia de agente avanzado

5.3.2.75. Supervisor

- a) Debe permitir la interacción y creación de reportes, interacción con agentes y monitoreo de las colas
- b) Se debe detallar el costo de la licencia de supervisor

5.3.2.76. Acerca del Administrador

- a) Debe permitir la gestión total del sistema
- b) Se debe detallar el costo de la licencia de administrador

5.3.2.77. Acerca de la Subscripción con Inteligencia Artificial

- a) Se debe detallar el costo por interacción o respuesta de inteligencia artificial.
- b) Incremento de encuestas y habilitación de otros canales
- c) Se debe detallar el costo mensual de levantar el límite de encuestas por año
- d) Se debe detallar el costo de habilitación de otros canales descritos en el apartado de Centro de Contactos Multicanal. El mismo debe indicar si es un costo por instancia o por interacción o por mensaje.

5.3.2.78. Acerca de los SMS

- a) Se debe detallar el costo por SMS enviado, así como el costo unitario de paquetes de
 - 100,000 (cien mil) SMS por mes.
 - 500,000 (quintos mil) SMS por mes.
 - 1,000,000 (un millón) SMS por mes

5.3.2.79. Acerca de los costos de integración con servicios web existentes.**“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO**

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

Dado el potencial de la solución descrita y que la misma debe poseer APIs que permitan la programación e integración con otros sistemas de Popular Pensiones, se requiere se coticen paquetes de horas de desarrollo las cuales puedan ser utilizadas por Popular Pensiones para el desarrollo de aplicaciones, integraciones con soluciones existentes o programación de funcionalidades complementarias, para esto el **oferedente deberá cotizar el costo por hora de integración con servicios web intermedio** con conocimiento en los APIs de los servicios antes descritos.

5.3.2.80. Acerca de los costos de implementación de RPAs

Debe detallar el costo por hora para la implementación de RPAs flujos, colas, integraciones cuando Popular Pensiones así lo requiera ya sea porque desea migrar un servicio hacia la plataforma o por que tiene la necesidad de implementar uno nuevo.

5.3.2.81. Acerca de los costos de interacción con Inteligencia Artificial

Debe detallar el costo por interacción con el motor de inteligencia artificial ofertado.

5.3.3. Licenciamiento, Perfiles de Usuario y Costos Asociados

- a) La solución de Contact Center en la nube deberá contar con un modelo de licenciamiento flexible y escalable, que permita cubrir los distintos perfiles funcionales requeridos por la institución, con un tiempo no menor a 36 meses:
 - 110 usuarios o extensiones de la institución puedan tener su extensión en 3 o más dispositivos simultáneamente, ya sean de escritorio o softphone y dispositivos móviles, adicionalmente los usuarios deben contar con un buzón de voz personal.
 - 90 usuarios o extensiones que puedan tener acceso a softphone.
 - 20 usuarios o extensiones que puedan tener acceso a teléfono físico.
 - Debe de permitir crecimiento, escalabilidad o consumo por demanda tanto en licenciamiento como de teléfonos físicos o softphone.
- b) El oferedente deberá detallar los costos asociados a los servicios complementarios, capacidades adicionales, almacenamiento, integraciones, habilitación de nuevos canales y cualquier otro elemento que impacte la operación o la inversión a lo largo del tiempo.

5.3.3.1. Perfiles de Usuario de Agente Básico

- a) Debe permitir la atención de colas de audio entrantes.
- b) Debe permitir la atención de colas de email y web chat.
- c) Debe permitir la atención de colas de campañas salientes.
- d) Las llamadas atendidas por este perfil deberán grabarse con una retención mínima de 12 meses.
- e) Debe contar con el licenciamiento necesario para la grabación y evaluación de sus llamadas.

5.3.3.2. Perfiles de Usuario de Agente Avanzado

- a) Debe cumplir con todas las características del Agente Básico.
- b) Debe permitir la atención de colas de:
- c) WhatsApp.
- d) Facebook Messenger.
- e) Campañas salientes predictivas y progresivas (Predictive & Progressive Dialer).
- f) Las llamadas de este perfil también deberán grabarse con una retención mínima de 12 meses.

5.3.3.3. Perfiles de Usuario de Supervisión

- a) Debe permitir la creación y consulta de reportes, así como la interacción y monitoreo de los agentes y las colas de atención.
- b) Se deberá detallar el costo de la licencia de Supervisor.
- c) Perfiles de Usuario de Administración
- d) Debe permitir la gestión completa del sistema incluyendo administración, configuración y operación integral.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

e) Se deberá detallar el costo de la licencia de Administrador.

5.3.3.4. Licencia de Grabación de Llamadas y Evaluación

- a) Se deberá detallar el costo mensual por agente para la grabación de llamadas y la evaluación de calidad.
- b) Licencia de Grabación de Llamadas, Grabación de Pantalla y Evaluación (Optimización de Fuerza Laboral - WFO)
- c) Se deberá detallar el costo mensual por agente para la grabación de llamadas, grabación de pantalla (escritorio) y evaluación de calidad.
- d) Este licenciamiento corresponde a la funcionalidad conocida como Optimización de Fuerza Laboral (WFO).

5.3.3.5. Licencia de Transcripción de Llamadas

- a) Se deberá detallar el costo mensual por agente para la transcripción automática de llamadas.

5.3.3.6. Costo Mensual por Almacenamiento en la Nube de Grabaciones

- a) Se deberá indicar el costo mensual por gigabyte adicional para la retención en nube de grabaciones de llamadas, grabación de pantallas y transcripciones.

5.3.3.7. Local (On-Premises) para Grabaciones

- a) Se deberá incluir la opción de respaldo local (on- premises) para la conservación de grabaciones, especificando;
- b) La capacidad estimada requerida en terabytes (TB) es de 140 TB
- c) La solución deberá garantizar que las grabaciones almacenadas localmente puedan ser retenidas por un período mínimo de cuatro (4) años, de acuerdo con los requisitos de la institución y normativas aplicables.

5.3.3.8. Subscripción con Inteligencia Artificial

- a) Se deberá detallar el costo por uso de los servicios de Inteligencia Artificial ofrecidos, especificando;
- b) Costo por interacción, mensaje, sesión, ticket o cualquier otra unidad de consumo aplicable, según el modelo comercial del proveedor.
- c) El oferente deberá indicar claramente;
- d) La unidad de medida utilizada para el cobro (ej.: por mensaje, por bloque de mensajes, por sesión continua, por ticket de atención o por minuto de uso).
- e) Si el consumo se basa en número de mensajes, cantidad de sesiones o interacciones completas.
- f) El costo unitario de cada interacción o mensaje y, si aplica, el costo por paquetes o bloques de consumo.
- g) El oferente deberá además incluir;
- h) Reportes mensuales de utilización detallada de la Inteligencia Artificial, incluyendo:
- i) Número de interacciones consumidas.
- j) Costos generados en el período.
- k) Proyección estimada de crecimiento o comportamiento de consumo.
- l) La posibilidad de establecer límites o alertas de uso para controlar los costos.

5.3.3.9. Acerca de los costos por SMS

- a) Se deberá detallar el costo unitario por SMS enviado, así como los costos por paquetes mensuales de:
 - 10,000 SMS.
 - 50,000 SMS.
 - 100,000 SMS.

5.3.3.10. Costo de Integración con Servicios Web Existentes

- a) Se deberá cotizar el costo por hora de desarrollo, que podrán ser utilizados durante la vigencia del contrato para realizar;
- b) Integraciones adicionales con sistemas o servicios web existentes de la institución.
- c) Desarrollo de personalizaciones específicas mediante el uso de APIs abiertas o conectores provistos por la solución de Contact Center.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

- d) El objetivo de estos paquetes de horas es permitir a Popular Pensiones contar con una bolsa de horas predefinida y tarifada, que facilite:
- e) La estimación anticipada de los costos asociados a futuras necesidades de integración o desarrollo.
- f) La agilidad en la contratación y ejecución de estos trabajos sin necesidad de nuevos procesos de licitación o cotización.

El oferente deberá:

- Establecer claramente el valor unitario del costo por hora.
- Confirmar que, en caso de requerirse, podrá ofrecer paquetes adicionales de igual o mayor cantidad de horas bajo las mismas condiciones.
- Durante la ejecución del contrato, ante la solicitud de cualquier integración, el contratista deberá:
- Evaluar el alcance solicitado.
- Estimar el número de horas requeridas (ej.: 10h, 20h, 30h, etc.).
- Cotizar de forma directa con base en el precio previamente establecido.

5.3.3.11. Costo de Implementación de RPAs (Automatización de Procesos)

Se deberá cotizar el costo por hora, para el desarrollo o configuración que podrán ser utilizados durante la vigencia del contrato para:

- a) Implementación de RPAs (Robotic Process Automation).
- b) Configuración o creación de nuevos flujos de atención.
- c) Implementación o modificación de colas.
- d) Desarrollo de integraciones o automatizaciones adicionales relacionadas con los procesos del Contact Center.
- e) El objetivo de estos paquetes de horas es permitir a Popular Pensiones contar con una bolsa de horas predefinida y tarifada, que facilite:
- f) La ejecución ágil de mejoras o ampliaciones sin necesidad de procesos adicionales de contratación.
- g) La posibilidad de estimar anticipadamente los costos asociados a nuevas automatizaciones o cambios operativos.
- h) El oferente deberá:
 - Establecer claramente el costo unitario del costo por hora, para implementación de RPAs o flujos.
 - Confirmar la posibilidad de adquirir paquetes adicionales bajo las mismas condiciones y tarifas.
 - Durante la ejecución del contrato, en caso de solicitarse la implementación de un nuevo RPA o flujo automatizado, el contratista deberá:
 - Analizar el alcance del requerimiento.
 - Estimar el número de horas necesarias (ej.: 5h, 10h, 15h, etc.).
 - Cotizar directamente sobre la base del precio por paquete ya establecido.

5.3.3.12. Costo de Habilitación y Uso de Canales Digitales Adicionales

El oferente deberá detallar el costo asociado a la habilitación y uso de canales digitales adicionales dentro de la solución de Contact Center en la nube, incluyendo, pero no limitándose a:

- a) WhatsApp Business.
- b) Facebook Messenger.
- c) Apple Business Chat.
- d) Google Business Messages.
- e) Cualquier otro canal digital o red social propuesto o solicitado por la institución.
- f) Para cada uno de los canales habilitados, el oferente deberá indicar de forma clara y detallada:
- g) Si existe un costo inicial de habilitación o activación del canal (one-time setup fee).
- h) El modelo de cobro recurrente asociado al uso del canal, especificando:
 - Si el cobro es por mensaje individual enviado o recibido.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

- Si el cobro es por sesión (ej.: bloque de mensajes o ventana de tiempo).
- Si aplica algún esquema de paquetes de consumo.

i) Además, el oferente deberá:

- Proveer los costos unitarios o por paquete aplicables a cada canal adicional.
- Incluir cualquier tarifa asociada por tráfico internacional o por uso de proveedores intermedios.
- Detallar si estos costos son facturados por el mismo proveedor de Contact Center o si serán gestionados directamente con el proveedor del canal (ej.: WhatsApp/Facebook/Apple).
- El objetivo de este numeral es que Popular Pensiones pueda contar con:
- Transparencia total en los costos recurrentes asociados a canales digitales adicionales.
- Visibilidad anticipada para la toma de decisiones presupuestarias o tecnológicas.

5.3.3.13. Costo de Implementación o Despliegue de Inteligencia Artificial.

- a) Se deberá cotizar el costo por horas que podrán ser utilizados durante la vigencia del contrato para:
- b) Implementación o configuración de asistentes virtuales de texto (chatbots).
- c) Implementación o configuración de asistentes virtuales de voz (voicebots).
- d) Integraciones o personalizaciones vinculadas al uso de servicios de Inteligencia Artificial.
- e) El objetivo de estos paquetes es permitir a Popular Pensiones contar con una bolsa de horas predefinida y tarifada, que facilite;
- f) La ejecución ágil de nuevas implementaciones o ajustes de IA sin necesidad de procesos adicionales de contratación.
- g) La posibilidad de anticipar los costos de desarrollo o ampliación de funcionalidades basadas en IA.
- h) El oferente deberá;
- i) Confirmar la posibilidad de adquirir paquetes adicionales en caso de ser necesario, bajo las mismas condiciones.
- j) Durante la ejecución del contrato, en caso de que Popular Pensiones requiera implementar o modificar alguna funcionalidad basada en IA, el contratista deberá;
- k) Analizar el alcance de la solicitud.
- l) Cotizar directamente sobre la base del costo previamente establecido.

5.4. Mantenimientos y Soporte del Fabricante

5.4.1. Mantenimientos:

- a) El adjudicatario deberá de realizar los mantenimientos correctivos de la solución propuesta, cuando estos sean requeridos
- b) El adjudicatario deberá de contar con partes en caso de requerir sustitución de los componentes físicos de la solución propuesta, en caso de ser requerido
- c) El adjudicatario deberá de realizar los mantenimientos preventivos de la solución propuesta, de manera semestral
- d) El adjudicatario deberá de corregir las vulnerabilidades que Popular Pensiones, le comunique cuando se detecten las mismas, de la solución propuesta

5.4.2. Servicios de Soporte o Niveles de Acuerdos de Servicios:

- a) El servicio de mantenimiento debe contemplar, los procesos de instalación y pruebas sobre los cambios de las nuevas versiones del sistema.
- b) Horario de atención de lunes a sábado de 8 am a 9 pm para incidentes y requerimientos de mejora.
- c) Horario extraordinario definido entre ambas partes tomando en cuenta el valor hora por tiempo extraordinario.
- d) Una vez puesta en producción la solución el proveedor deberá brindar la atención de incidentes con impacto crítico o significativo, según la siguiente tabla:

Nivel del problema	Descripción	Definición	Tiempo máximo de atención / solución en horas naturales
--------------------	-------------	------------	---

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

Impacto Crítico	<p>El uso de los servicios de la solución en producción se detiene o se afecta tan seriamente que el usuario no puede usar el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La solución o aplicativo se detiene indefinidamente o hay una degradación severa del funcionamiento, causando esperas irrazonables por los recursos o por respuesta, como si el sistema estuviera detenido. Fallos de la solución o aplicativo en varias ocasiones. Fallan procesos de base de datos o procesos de “background” y continúan fallando después de efectuar intentos de reinicio. Corrupción de los Datos. Los datos físicos o lógicos están inasequibles o incorrectos. Ejemplos: corrupción del formato de bloque, entradas de índice inválidas, corrupción de los metadatos, resultados incorrectos. Funcionalidad crítica no está disponible. La solución o aplicativo no puede continuar porque una característica vital está inoperable. Se ha comprometido la seguridad de la solución o aplicativo, permitiendo el acceso a personas no autorizadas de forma parcial o total. 	De 0.5 a 4 horas
Impacto alto	<p>Algunas características importantes de la solución están inaccesibles y no hay una alternativa de funcionamiento aceptable. El uso de la solución en producción se da de forma continua, sin embargo, hay un impacto serio en la productividad del cliente y/o los niveles de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Un error interno del software ocasiona que la solución o aplicativo falle, pero es posible reiniciar o recuperar. Funcionamiento seriamente degradado debido a un error del software. Alguna funcionalidad importante está inasequible, aun así, la solución o aplicativo puede continuar funcionando de forma restringida. 	De 1 a 8 horas
Impacto Bajo	<p>El servicio está en funcionamiento, pero presenta degradación en los tiempos de respuesta, o alguna funcionalidad no está operando.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Un error de software para el cual hay un funcionamiento aceptable para el cliente. Un error de software que produce un funcionamiento degradado mínimo (menor o igual al 10% de la totalidad de los servicios ofrecidos en la plataforma). Un error de software o un comportamiento incorrecto que ocasiona un impacto menor en la operación del sistema. Un error de software que requiere para su corrección la edición manual de los archivos de configuración como alternativa de solución de un problema. 	De 8 a 40 horas

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

		<ul style="list-style-type: none">• Preguntas acerca de las características de un producto, su funcionalidad, su puesta en práctica, y su configuración.	
--	--	--	--

5.4.3. Medios para solicitar el servicio.

El oferente debe contar con los medios de comunicación idóneos (teléfono fijo, teléfono celular y correo electrónico, aplicativo tipo mesa de servicio) que permitan una buena comunicación.

6. PLAZOS DE ENTREGA O DE ENTREGABLES.

6.1. El plazo máximo para la implementación, configuración, integración y puesta en marcha operativa de la Solución de Centro de Contactos en la Nube (el "Entregable Principal") será de **treinta (30) días naturales**, contado a partir del día hábil siguiente al refrendo del contrato; o, en caso de no requerirse dicho refrendo, a partir del día hábil siguiente a su firma.

La culminación exitosa de la Solución de Centro de Contactos en la Nube (el "Entregable Principal"), mediante la Aceptación Definitiva por parte de la Operadora, marcará el inicio del servicio recurrente (licenciamiento y soporte).

Conforme el Artículo 124 del Reglamento a la LGCP, cuando un oferente ofrezca plazo de entrega inmediata se entenderá que corresponde al consignado en el pliego de condiciones o en su defecto a un día hábil, posterior a la entrega o notificación del pedido u orden de compra.

7. LEY N° 9699 RESPONSABILIDAD DE LAS PERSONAS JURÍDICAS SOBRE COHECHOS DOMÉSTICOS, SOBORNO TRANSNACIONAL Y OTROS DELITOS

El oferente, persona física o jurídica mediante **declaración jurada** deberá indicar que no se encuentra afectado por Cohechos Domésticos, Soborno Transnacional y Otros Delitos.

8. LEY N° 8422 LEY CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

El oferente, persona física o jurídica mediante **declaración jurada** deberá indicar que no se encuentra afectado por la Ley Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

9. COORDINACIONES ADICIONALES.

Cualquier otra coordinación para la correcta ejecución de la presente contratación podrá ser efectuada por las partes siempre y cuando no medie un costo o implique modificación del objeto contractual en su naturaleza.

10. REQUISITO DE ADMISIBILIDAD.**10.1. Autorización del Fabricante:**

- El Oferente deberá contar con la **autorización y respaldo oficial** por parte del Fabricante de la solución o aplicativo ofertado para **comercializar, implementar y soportar** los servicios en la nube objeto de esta contratación en el territorio de la Operadora.

10.2. Acreditación de Servicios y Soporte

- El Oferente deberá presentar una **certificación** firmada por el Fabricante, con una antigüedad no mayor a seis (6) meses, que lo acredite como **autorizado** para la **provisión y el soporte** de la Solución de Centro de Contactos en la Nube ofertada

10.3. Experiencia en Implementación:

- El Oferente deberá aportar certificación del Fabricante o documentos probatorios equivalentes que demuestren un mínimo de tres (3) años de experiencia, anteriores a la fecha de apertura de las ofertas, en la implementación y soporte autorizado de la Solución de Centro de Contactos en la Nube ofertada en esquemas de licenciamiento de servicios similares.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2010-0300.

10.4. Personal Especializado:

- **El Oferente deberá contar con tres (3) técnicos certificados y especializados** en la implementación y administración de la Solución de Centro de Contactos en la Nube ofertada.
- Por lo anterior, deberá presentar, por cada recurso técnico que, conforme al personal ofertado, **al menos dos (2) certificaciones profesionales vigentes**, emitidas por el Fabricante, referentes a la **implementación, migración y/o soporte** de la tecnología ofertada en ambientes de servicios en la nube.

10.5. Gerente de Proyecto:

- Para la ejecución del contrato el Contratista deberá asignar un Gerente de Proyectos con al menos un (1) año de experiencia demostrable en la gestión de proyectos de implementación de soluciones de Centro de Contactos en la Nube o proyectos de integración tecnológica de similar complejidad.
- El contratista deberá presentar mediante declaración jurada que acredite la experiencia del Gerente de Proyectos.
- Este profesional fungirá como punto de contacto y responsable de la planificación y el seguimiento a partir de la adjudicación.
- El oferente deberá aportar dentro de los documentos de su oferta el currículum vitae y una declaración jurada de la experiencia del Gerente de Proyectos, firmada por el representante legal del Oferente.

Por lo tanto Popular Pensiones se reserva el derecho de contactar y verificar lo que corresponda con el fin de constatar la fidelidad de la información de la oferta ya sea a través de cualquier medio posible, solicitud de facturas, llamadas, correos, visita a las instalaciones u otro medio posible, en el momento que así lo disponga la Operadora; en caso de encontrarse incongruencia con la información aportada y la verificación realizada, dicha potestad aplicara no sólo en el caso que se subraya si no en cualquier momento que la Administración lo deseé y lo requiera para cualquier término del presente cartel. Si Popular Pensiones detecta que alguna información entregada es falsa, descalificará a dicho oferente del presente proceso de contratación.

11. PÓLIZAS Y CONDICIONES GENERALES.

El oferente junto con su oferta deberá presentar lo siguiente:

11.1. Permiso sanitario de funcionamiento: El oferente deberá presentar con su oferta copia del permiso sanitario de funcionamiento extendido por el Ministerio de Salud, de acuerdo con los decretos D-34728-S y D-36985-S, Reglamento General de otorgamiento de Permisos de Funcionamiento y sus reformas, debe estar vigente desde el momento de la presentación de la oferta y durante todo el plazo de ejecución contractual, este permiso debe ser o estar a nombre de la empresa oferente y ser atinente a los bienes o servicios requeridos por la Administración, salvo indicación contraria y justificada mediante respaldos contundentes en la oferta que presente el oferente por parte del Ente respectivo sobre la no aplicación de este inciso.

11.2. Patente Municipal: El oferente deberá aportar con su oferta copia de la Patente Municipal del cantón correspondiente al domicilio social o lugar de ejercicio del comercio, el documento presentado deber ser emitido por la municipalidad respectiva, según Ley 7794 art. 79 y ser atinente a los bienes o servicios requeridos por la Administración, salvo indicación contraria y justificada mediante respaldos contundentes en la oferta que presente el oferente por parte del Ente respectivo sobre la no aplicación de este inciso.

11.3. Último Recibo de Pago de Patente Municipal: El oferente deberá aportar con su oferta comprobante, copia de una certificación o el recibo de pago, donde demuestre que se encuentra al día con el pago del impuesto a la patente del inciso anterior y deberá referenciar que esta al día al último trimestre de cobro con relación a la fecha de apertura de oferta o podrá presentar un documento de fecha reciente ya sea por medio de un comprobante, copia de una certificación o el recibo de pago que indique que no tiene pendientes de pago, el comprobante o el documento presentado podrá ser emitido también por la Municipalidad respectiva, según Ley 7794 art. 79 y ser atinente a los bienes o servicios requeridos por la Administración, salvo indicación contraria y justificada mediante respaldos contundentes en la oferta que presente el oferente por parte del Ente respectivo sobre la no aplicación de este inciso.

11.4. El oferente deberá aportar junto con su oferta la Póliza de Riesgos del Trabajo correspondiente a la actividad económica que desarrolla, en caso de tratarse de trabajador independiente deberá presentar Póliza de Riesgos del

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

Trabajo de trabajador independiente por brindar servicios especiales, salvo indicación contraria y justificada mediante respaldos contundentes en la oferta que presente el oferente por parte del Ente respectivo sobre la no aplicación de este inciso.

Riesgos del Trabajo			
Constancia de Seguro			
RT-General			
XXXXXXXXXX			
A solicitud del interesado se emite el día 04/07/2023 a las 10:52 AM la presente constancia con respecto al seguro de Riesgos del Trabajo póliza número XXXXXXXXXX vigente con las siguientes características:			
Datos del Asegurado			
Nombre del asegurado:	Nombre del oferente	Nº identificación:	Cédula del oferente
Lugar de los trabajos:	VARIOS SEGUN DETALLE (F8)	Labores Amparadas:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Datos generales de la póliza			
Forma de Pago:	Anual	Tipo de póliza:	RT-General
Fecha emisión:	30/06/1978	Monto Asegurado:	€2 477 585 502
Vigencia de la póliza:	Desde: 01/07/2023 Hasta: 30/06/2024	Vigencia del Último Recibo Pagado:	Desde: 01/07/2023 Hasta: 30/06/2024
Estado de la póliza:	Vigente	Tarifa vigente:	2,09%

*****Ejemplo de póliza**

El oferente que resulte adjudicatario con la presentación de su oferta se compromete que presentará una vez en firme la adjudicación lo siguiente:

11.5. Quien resulte adjudicatario con la presentación de su oferta se compromete a presentar **detalle de la planilla o registro de la CCSS**, el cual deberá presentarse mensualmente o cada vez que sea requerido por esta Administración durante la ejecución contractual, se puede presentar con detalle de salarios oculto y donde estén incluidos los funcionarios contratados para la prestación de servicios independientemente de su labor o gestión.

11.6. Quien resulte adjudicatario con la presentación de su oferta se compromete a presentar **detalle de la planilla o registro del INS u Oceánica** el cual deberá presentarse mensualmente o cada vez que sea requerido por esta Administración durante la ejecución contractual, se puede presentar con detalle de salarios oculto y donde estén incluidos los funcionarios contratados para la prestación de servicios independientemente de su labor o gestión.

En dichas pólizas deberán estar incluidos todos los funcionarios contratados o que vayan a ser contratados para la prestación de los servicios del presente pliego de condiciones según corresponda, dicho aspecto será total responsabilidad del contratista liberando a Popular Pensiones de cualquier responsabilidad ante eventuales incumplimientos.

Las pólizas y los permisos deberán mantenerse vigente durante todo el plazo de la contratación siendo responsabilidad del contratista la actualización de estas según corresponda llevando su debido control con el fin de evitar de que esta se llegue a vencer y presentando la debida actualización a la Operadora, no obstante, de presentarse algún incumplimiento el contratista quedará sujeto a las sanciones administrativas que correspondan tal y como se mencionó en líneas anteriores.

12. ASPECTOS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

El oferente debe presentar una **declaración jurada** donde indique que acatará y cumplirá con cada uno de los puntos e incisos de los aspectos de la seguridad de información y continuidad del negocio que se detallan a continuación, así mismo deberá considerar que estas cláusulas podrán ser variadas o modificadas, sin que agregue obligaciones al contratista o agravie las originales pactadas, según las directrices internas del Conglomerado sin necesidad de requerir de una modificación contractual o confección de adendum, por cuanto estas cláusulas están en constante evaluación en el Conglomerado y según el entorno de seguridad de la información y continuidad del negocio que se derive del momento en que se encuentre la ejecución contractual, por lo tanto, cualquier modificación de estas durante la fase de ejecución contractual será comunicada al contratista por medio de un oficio por parte de Popular Pensiones:

A- Normativa de Seguridad de la Información

I. El <CFBPDC> entregará la normativa interna vigente en materia de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad de Negocio (**DSC-040-DPR-A2 Directrices para Proveedores**) que sea aplicables o vinculante

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

con la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS>, al igual que todas sus actualizaciones, las cuales serán comunicadas oportunamente al <OFERENTE / ADJUDICATARIO / CONTRATISTA / CONTRAPARTE>.

El oferente, así como quien resulte contratista entiende y se compromete a cumplir durante todo el proceso de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS> y/o vigencia del contrato, la normativa interna vigente en materia de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad de Negocio que se encuentren establecida por el <CFBPDC>, al igual que todas sus actualizaciones. Para ello quien resulte contratista se compromete a entregar una carta de compromiso en la que confirme que dieron lectura, entendieron y aceptaron los apartados establecidos en la normativa remitida y sus actualizaciones, de conformidad con lo ya establecido en el contrato, que aplique según la naturaleza y alcance de los servicios o productos brindados al <CFBPDC>. Además, el <OFERENTE / ADJUDICATARIO / CONTRATISTA / CONTRAPARTE> debe valorar y comunicar las implicaciones e impactos en los bienes y servicios debido al cumplimiento y puesta en práctica de la normativa vigente mencionada anteriormente para su valoración interna.

- II. El <CFBPDC>, se reserva el derecho de brindar inducción sobre la normativa de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad de Negocio al personal del contratista, para asegurar la protección de la información y/o datos del <CFBPDC>, para lo cual el contratista, se compromete a colaborar en las actividades que se planifiquen, como lo son participar de sesiones introductorias entre las partes brindar ejemplos de caso de éxito y realizar evaluaciones durante todo el proceso, por los medios y horarios que se acuerden entre las partes.

B- Seguridad, custodia y derechos de acceso:

- I. El oferente así como quien resulte contratista deberá asegurar que el <CFBPDC> tenga el acceso ilimitado a toda la información asociada al objeto contractual que se genere, almacene y resguarde producto de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS> en todo momento, dicha información debe estar disponible para su descarga de forma individual y/o masiva, en formato legible y acceso en el momento que sea requerido, sin que el contratista pueda oponerse, para el uso que el <CFBPDC> lo requiera, incluyendo la migración de la información a otra solución tecnológica, sin que esto implique un costo alguno adicional para el <CFBPDC>, por lo cual deberán acordarse y establecer previamente los mecanismos correspondientes y los formatos específicos que se requieren.
- II. Una vez terminada la ejecución de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS>, el contratista deberá devolver toda la información (Física y digital) sin importar el medio donde resida, incluyendo la generada el último día de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS> y que sea propiedad del <CFBPDC>, mediante los formatos accesibles previamente acordados entre las partes el día hábil posterior al finiquito de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS> y coordinar el borrado seguro de la información y de las configuraciones propias del <CFBPDC> de todos los componentes tecnológicos y de la infraestructura, siendo documentado mediante una Declaración Jurada por el contratista, donde el <CFBPDC> se reserva el derecho de realizar auditorías, pruebas y/o validaciones, para verificar que la información y/o datos del <CFBPDC> han sido eliminados.
- III. El contratista, sus funcionarios y terceros contratados, no podrán utilizar dispositivos o herramientas de búsqueda o detección de equipos activos en la red, análisis y explotación de vulnerabilidades, escaneos de puertos y protocolos, capturas de información, análisis de tráfico de red, acciones de investigación o espionaje para recopilación de datos y configuraciones, aplicación de pruebas de penetración o testeo en el <CFBPDC>, sin la autorización explícita por escrito del representante designado (Dueño de la Información y/o <FISCALIZADOR O DEPENDENCIA RESPONSABLE>) por parte del <CFBPDC>, y por el área y personal técnico de seguridad informática que corresponda del <CFBPDC>.
- IV. En caso de presentarse un incidente de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS> donde se comprometa la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y datos del <CFBPDC>, es responsabilidad del contratista, notificar inmediatamente al detectar el incidente o situación al <CFBPDC> mediante el personal designado para tal propósito y/o en su defecto al <FISCALIZADOR O DEPENDENCIA RESPONSABLE> del contrato para reportar el incidente en el servicio DTI: 75-Reporte Seguridad de la Información a través del Centro Soporte Logístico (CSL) en la oferta de servicios de TI y a la cuenta de correo < TISoluciones@bp.fi.cr >. Adicionalmente, el contratista se compromete a cumplir los diferentes protocolos del <CFBPDC> previamente notificados con respecto a la atención de incidentes.
- V. El <CFBPDC> se reserva el derecho de auditar y verificar los controles de Seguridad de la Información, ciberseguridad y/o continuidad del negocio establecidos por el contratista, para asegurar la protección de la

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

información, datos y/o la continuidad del producto o servicio del <CFBPDC> , para lo cual el contratista, se compromete a colaborar en el proceso y entregar las evidencias necesarias como lo son matrices de seguimiento, informes de auditoría, evaluaciones y reporte de aplicaciones necesarias como prueba de cumplimiento en el plazo solicitado, esta revisión se ejecutará cuando el <CFBPDC> lo requiera y será previamente notificada.

- VI. El contratista se compromete a mantener los controles preventivos, de contingencia, recuperación y respaldos para asegurar la disponibilidad e integridad de la información y datos del proceso de <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS>.
- VII. Se deben establecer las personas contactos responsables por ambas partes del contratista y el <CFBPDC> como responsables directos de la administración de la información y/o datos que se generen, por lo que, no se debe suministrar información a personas que no estén previamente autorizadas, en caso de existir un cambio en el contacto asignado, debe cumplir con los requerimientos previamente establecidos y ser notificado con la debida antelación:

- Por parte del <CFBPDC>, se establecen los siguientes contactos responsables:

Funcionario del <CFBPDC>	Dependencia	Teléfonos de Contacto	Correo Electrónico de Contacto
Carlos Sandoval Torres	Proveeduría	2010-0305	csandoval@bp.fi.cr
Bryan Vega Borbón	Proveeduría	2010-0498	bvega@bp.fi.cr
Charlene Wilshire Charles	Seguridad Informática	2010-0527	chwilshire@bp.fi.cr
Maria Esther Oviedo Cortes	Dirección de Tecnología de Información	2010-0300	moviedo@bp.fi.cr

- Asimismo, por parte de quien resulte contratista, los funcionarios contacto, son los siguientes:

Funcionario del <OFERENTE / ADJUDICATARIO / CONTRATISTA / CONTRAPARTE>	Dependencia	Teléfonos de Contacto	Correo Electrónico de Contacto

- Es responsabilidad del contratista mantener y comunicar oportunamente al <CFBPDC> los cambios o movimientos (entradas y salidas) de personal autorizado para acceder a la información o sistemas y/o dominio del <CFBPDC>, para el mantenimiento de accesos y controles pertinentes, previo a contar con el acceso a la información y sistemas del <CFBPDC>.
- El <CFBPDC> se reserva el derecho de admisión del personal que reporte el adjudicatario.

VIII. El contratista, no podrá conectar ningún tipo de dispositivo tecnológico a la red del <CFBPDC>, sin la previa comunicación, justificación y autorización por escrito de uso respectiva por parte del <CFBPDC> y deberá aplicar los controles de seguridad pertinentes definidos por la dependencia de Seguridad Informática correspondiente.

IX. Los dispositivos tecnológicos del contratista que requieran conectarse a la red del <CFBPDC>, no deberán tener instalado software que pueda afectar la seguridad de la red institucional, tales como “Spyware”, “Sniffers” y cualquier otra herramienta que atente contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la Información del <CFBPDC>, el contratista deberá haber realizado revisiones previas de esos equipos para asegurar que no presente algún tipo de software de los señalados. Así como su utilización debe contar con el licenciamiento legal respectivo.

X. Quen resulte contratista entiende y acepta que el <CFBPDC> se reserva el derecho de realizar pruebas y/o validaciones de seguridad informática (hardening, análisis de vulnerabilidades y/o pruebas de penetración, revisiones y validaciones en sitio y cualquier otro que el <CFBPDC> considere necesario) a la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS> ofrecido por el contratista, para validar el estado de seguridad de la información, ciberseguridad, continuidad del negocio y/o datos del <CFBPDC> , para lo cual el contratista, se compromete a colaborar en el proceso y mitigar las debilidades que sean identificadas, esta revisión se ejecutará cuando el <CFBPDC> lo requiera y será previamente notificada. Todo hallazgo que se reporte producto de los análisis de seguridad realizado deberá ser remediados como parte del <CONTRATACIÓN

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS> ofrecido sin generar un costo adicional, y este no se dará por aceptado el servicio hasta que se subsane las vulnerabilidades críticas, altas, medias y/o cualquier otro hallazgo que se considere de riesgo para el <CFBPDC>, la cual se identifique y reporte para que sea atendida y mitigada.

XI. En caso de que el contratista, inicie o se encuentre en proceso de reestructuración, fusión, reorganización, transformación, cierre o migración de servicios, entre otros; que afecte el normal funcionamiento del servicio, este se compromete a custodiar y brindar el acceso al <FISCALIZADOR O DEPENDENCIA RESPONSABLE> a toda la información y/o datos que sean propiedad del <CFBPDC> y que se generó durante todo el proceso de <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. Además, debe comunicar inmediatamente cualquier cambio en el objeto contractual, asegurando la protección de la información del <CFBPDC> en todo momento y sin afectar el servicio ofrecido.

Además, el <CFBPDC>, se reserva el derecho de dar por terminada la relación contractual en caso de que el contratista, inicie o se encuentre en proceso de reestructuración, fusión, reorganización, transformación cierre o migración de servicios, entre otros, y con ello afecte los intereses del <CFBPDC>.

XII. En caso de presentarse algún conflicto de interés o afectación en los intereses del CFBPDC por motivo de que el contratista, inicie o se encuentre en proceso de reestructuración, fusión, reorganización, transformación cierre o migración de servicios, entre otros; las partes se comprometen a resolver en definitiva sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible, utilizando alguno de los mecanismos previstos en la Ley sobre la Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, el Reglamento de Arbitraje de los Centros de Conciliación y Arbitraje u otros existentes en el país.

C- De la Protección de datos de carácter personal:

- I. El contratista entiende y acepta que como parte de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS> le podrán ser facilitados, o tener acceso a Datos de carácter personal y/o Sensibles, los cuales se encuentran protegidos por la Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos de carácter personal Según la Ley nº 8968 y su Reglamento.
- II. El contratista entiende y acepta que los Datos de carácter personal y Sensibles le serán facilitados en carácter de acceso a los mismos, únicamente para lo requerido en la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS>, por lo cual no se encuentra autorizado a introducir estos datos en una base de datos propia o de terceros, o bien para algún otro fin no relacionado con la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS>, entendiéndose que si lo hace, estaría incumpliendo con una obligación esencial de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS>.
- III. El contratista por ningún motivo distribuirá, difundirá o comunicará a algún tercero Datos de carácter personal y Sensibles que le hayan sido facilitados por el <CFBPDC>, como parte de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS>, con la excepción del acceso que deba de darse al propio Interesado Titular de dicho Dato, si así lo solicita de acuerdo con la legislación nacional vigente.
- IV. El contratista comunicará al <CFBPDC> cualquier irregularidad o incidente en el tratamiento o almacenamiento de los Datos de carácter personal y/o Sensibles que le hayan sido facilitados como parte de la <CONTRATACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS>, tales como pérdida, destrucción, extravío, entre otras, para lo cual tendrá un plazo máximo de tres días hábiles a partir del momento en que ocurrió el suceso, registrando el evento y incidente según lo establecido en las condiciones contractuales.

D- De la Continuidad del Negocio:

- I. El contratista se compromete a entregar <una declaración jurada, acta, certificación o Planes de Continuidad y Recuperación del Negocio según corresponda> al <FISCALIZADOR O DEPENDENCIA RESPONSABLE> del Contrato, el cual acredite la existencia de los planes (BCP y DRP) oficializados y actualizados en concordancia con la norma ISO 22301 para garantizar la continuidad y recuperación del producto o servicio que le brindará al <CFBPDC>.
- II. El contratista se compromete a que los Planes de Continuidad y Recuperación del Negocio sobre el producto o servicio que le brindará al <CFBPDC>, deben cumplir con los requisitos de continuidad a considerar el Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO, Recovery Time Objective) y el Punto Objetivo de Recuperación (RPO, Recovery Point Objective) de la actividad o función crítica asociada al producto o servicio que le brindará al <CFBPDC>.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

III. El contratista se compromete a participar y apoyar en las actividades de ejercitación o pruebas que realice el <CFBPDC> con el objetivo valorar la efectividad de los Planes de Continuidad y Recuperación del Negocio del <CFBPDC> donde existe una participación con los proveedores relacionados. Dichas ejercitaciones y pruebas, el <CFBPDC> lo realizará previa coordinación a través del <FISCALIZADOR O DEPEDENCIA RESPONSABLE> del Contrato. Asimismo, dichas actividades no deben representar para el <CFBPDC> ningún costo adicional.

IV. El contratista se compromete a entregar al <FISCALIZADOR O DEPEDENCIA RESPONSABLE> del Contrato, un informe de resultados de las ejercitaciones y pruebas realizadas a más tardar 10 días hábiles posteriores a su ejecución, de acuerdo con los formatos o apartados establecidos por el <CFBPDC> para la elaboración de los informes y documentar los resultados obtenidos.

V. En el caso de que se presente un evento real en los ambientes de producción el contratista se compromete a comunicar inmediatamente una vez sea identificada la afectación y posterior al restablecimiento del servicio, entregar un informe de resultados del evento o incidente que se presentó y que implicó la activación de los planes de Continuidad o Recuperación del Negocio sea por parte del contratista. Dicho informe lo debe remitir a más tardar 10 días hábiles posteriores a la activación de los planes. El informe será de recibido conforme por el <CFBPDC>, posterior a la revisión del <FISCALIZADOR O DEPEDENCIA RESPONSABLE> del Contrato y las dependencias que se requieran. En caso de que se requiera realizar ajustes, se solicitará los mismos al contratista.

VI. El contratista entiende y se compromete a cumplir los acuerdos de niveles de servicio (SLA) establecidos con el <CFBPDC> considerando los requisitos de continuidad (RTO y RPO) para garantizar la continuidad y recuperación del negocio del producto o servicio. Asimismo, dichos niveles de servicio se establecerán como parte de los SLA pactadas entre las partes interesadas.

Importante: En todos los puntos adonde se indica <CFBPDC>, el oferente, el adjudicatario y/o el contratista, tendrá responsabilidad con Popular Pensiones S.A. y del conglomerado indicado.

13. FACTORES DE EVALUACIÓN.

Las ofertas que cumplan con los requisitos de admisibilidad y con los aspectos tanto legales como técnicos, serán evaluadas según los siguientes criterios de selección, con el propósito de elegir al adjudicatario de la presente contratación:

FACTOR	METODOLOGÍA	%
Precio	<p>Se asignará 95% a la oferta de menor precio. Para calcular este resultado, se tomará el precio total de la oferta.</p> $\% \text{ otorgado} = \frac{\text{Oferta con menor precio} \times 95\%}{\text{Oferta a valorar}}$	95%
Certificación PYMES, Declaración Jurada y detalle de Planilla	<p>Conforme el artículo 23 de la Ley General de Contratación Pública y en aplicación del Artículo 74 de su Reglamento, en lo que respecta a la generación de empleo local, la PYME que opte por el beneficio del puntaje adicional deberá aportar una declaración jurada firmada por su representante legal en la que indique que al menos el sesenta por ciento (60%) de su planilla tiene domicilio en dicho cantón, cuando se trate de un municipio o en la región, en los restantes casos.</p> <p>Se debe presentar certificación vigente, siendo que la administración se reserva el derecho a verificar y constatar por los medios correspondientes la validación de dicho documento cuando corresponda, además se deberá presentar detalle de la planilla del último mes anterior a la apertura de ofertas para constatar la cantidad total de empleados, esta puede venir con el detalle de salarios ocultos.</p> <p>En caso de que el personal contratado no reúna el origen declarado, se procederá a descartar la oferta y proceder con la denuncia respectiva.</p> <p>Conforme el Artículo 78. Grupos económicos del RLCP. No se permitirá que los oferentes de grupos económicos utilicen la figura de PYME para obtener los beneficios para ese tipo de empresas dispuesto en ese capítulo y en leyes especiales.</p>	5%

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2010-0300.

	<p>Nota: La declaración jurada debe evidenciar que al menos el 60% de su personal es de la región de donde dicha PYME es, para la verificación de la ubicación de la empresa la Administración está facultada para apoyarse en la información que consta en el sistema digital unificado según lo dispuesto en el RLGCP.</p> <p>Claramente el oferente deberá hacer constar en su declaración jurada la cantidad total de personal que conforma su empresa y si al menos el 60% de ese personal es de la región de la cual es la empresa PYME que participa en el proceso, por ejemplo:</p> <p>Empresa PYME con 200 colaboradores X 60% = 120 colaboradores deben ser de la región de la PYME</p>	
TOTAL		100%

Popular Pensiones se reserva el derecho de contactar y verificar lo que corresponda con el fin de constatar la fidelidad de la información de la oferta ya sea a través de cualquier medio posible, solicitud de facturas, llamadas, correos, visita a las instalaciones u otro medio posible, en el momento que así lo disponga la Operadora en caso de encontrarse incongruencia con la información aportada y la verificación realizada, dicha potestad aplicara no sólo en el caso que se subraya si no en cualquier momento que la Administración lo deseé y lo requiera para cualquier término del presente pliego de condiciones. Si Popular Pensiones detecta que alguna información entregada es falsa, valorará descalificar a dicho oferente del presente proceso de contratación.

Para la elección del adjudicatario, se tomará la oferta con el mayor porcentaje obtenido de la sumatoria de los porcentajes de los cuadros anteriores.

En caso de presentarse empate en la calificación, se utilizará como criterio de desempate lo siguiente:

- Conforme el artículo No. 97 del Reglamento a la Ley una puntuación adicional a las PYMES que han demostrado su condición a la Administración según lo dispuesto en este Reglamento, la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y sus reformas, Ley N°8262 de 02 de mayo de 2002 y sus reglamentos, así como el artículo 34 de la Ley de Desarrollo, Promoción y Fomento de la Actividad Agropecuaria Orgánica, Ley N°8591 del 28 de junio de 2007 y sus reglamentos, y el DE-37911-MAG Sistema de Registro del Ministerio de Agricultura y Ganadería para certificar condición de pequeño y mediano productor agropecuario (PYMPA), del 19 de agosto de 2013.

- PYME de industria: 5 puntos
- PYME de servicio o agropecuaria: 5 puntos
- PYME de comercio: 2 puntos

Se debe presentar **certificación vigente**, siendo que la administración se reserva el derecho a verificar y constatar por los medios correspondientes la validación de dicho documento cuando corresponda.

- Si con lo anterior continua el empate se procederá a adjudicar al oferente que obtenga el mayor puntaje en el rubro de precio.
- Si con lo anterior continua el empate se procederá, a realizar un sorteo en el Área Administrativa y se convocará a los oferentes cuya propuesta tenga la misma puntuación, previa convocatoria de quienes quieran asistir. En este último supuesto, se procederá a imprimir en una hoja la palabra “Ganador”. Luego esta impresión de la palabra “Ganador” se recortará y seguidamente se recortarán al mismo tamaño del primer recorte trozos en blanco de la misma hoja, depositándose todos en una bolsa. Finalmente, entre los representantes que acudan a la convocatoria, y en ausencia de éstos completándose su número con personal de la Dirección de Administración, un representante de cada empresa sacará de la bolsa un trozo de papel, resultando adjudicatario aquel que saque el trozo de papel con la palabra “Ganador”.

De todo ello se levantará un acta que será suscrita por los asistentes al evento y posteriormente se adoptará el acto de adjudicación, todo lo anterior deberá constar en el sistema digital unificado.

14. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

En “documentos del cartel” en SICOP **se anexa** el acuerdo de confidencialidad el cual deberá ser firmado por el representante legal de la empresa que resulte adjudicataria.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

Se debe considerar que dicho acuerdo es independiente al acuerdo individual de confidencialidad DSI-038-AIC-A3 que se establece en los Aspectos de Seguridad de la Información, ya que, el que se menciona en dicho apartado deberá ser firmado individualmente por los funcionarios y/o terceros contratados, sustitutos del personal titular de <OFERENTE / ADJUDICATARIO / CONTRATISTA / CONTRAPARTE> que trabajarán en la contratación o adquisición de bienes y servicios.

15. CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL.

Mediante el presente pliego de condiciones y el presente proceso el oferente/adjudicatario/contratista se compromete de manera expresa, tanto antes, durante la vigencia del contrato, como después de su extinción a guardar completa confidencialidad, a no difundir, transmitir, revelar a terceras personas cualquier información de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., a la que tenga acceso como consecuencia del desempeño de su actividad laboral, ni a utilizar tal información en interés propio o de sus familiares o amigos.

La prohibición establecida en el párrafo anterior se extiende a la reproducción en cualquier soporte de la información de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., a la que tenga acceso sobre clientes, procedimientos y sistemas de organización, programas informáticos o cualquier otro tipo de información interna, salvo que tal información sea estrictamente necesaria para el desarrollo del contenido inherente de su puesto de trabajo y se realice dentro del ámbito de la empresa.

Todas las notas, informes y cualesquiera otros documentos (incluyendo los almacenados en dispositivos informáticos), elaborados por el contratista durante la vigencia del presente contrato y que se refieran a la actividad de la Operadora son propiedad de la Operadora y serán diligentemente custodiados por las partes.

La vulneración de este compromiso por parte del oferente/adjudicatario/contratista será considerada como causa justificada de extinción de la relación contractual que se derive de presente proceso, sin derecho a la percepción de indemnización alguna en el entendido de los riesgos reputacionales que puede enfrentar la Operadora.

En el supuesto de incumplimiento del compromiso asumido y con independencia de la extinción de la relación contractual, la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., se reserva el derecho de reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios que le pudieran causar como consecuencia de la vulneración del deber de confidencialidad y secreto profesional pactado en la presente cláusula.

Los medios informáticos, incluido el correo electrónico, puestos a disposición para el presente proceso, son herramientas de trabajo propiedad de la Operadora, tanto en relación con el hardware y con el software instalado como en relación con los contenidos, y como tales herramientas deberán ser considerados, estando destinados los mismos al uso estrictamente profesional en función de los cometidos laborales encomendados al contratista. Por ello, la Operadora podrá realizar los controles que estime oportunos sobre la utilización de tales medios puestos a su disposición, incluido el acceso a los contenidos de correo electrónico y a cualquier archivo que pudiera tener el contratista en el ordenador, a lo cual ésta expresamente autorizado, dado que los contenidos se considerarán a todos los efectos como documentación de la Operadora.

El oferente/adjudicatario/contratista será responsable del uso de su contraseña personal, así como de la custodia de todos los documentos existentes en su ordenador, no pudiendo hacer uso de su contenido para fines distintos de los laborales, revelar o difundir su contenido ni obtener copias mediante cualquier procedimiento para utilizarlas fuera del ámbito de la empresa, salvo que tenga autorización expresa de la Operadora para ello.

Cualquier incumplimiento a lo regulado en los apartados anteriores será considerado como falta muy grave.

A lo que aquí previsto aplican las previsiones de la Ley de Información no Divulgada.

16. POLITICA CONOZCA A SU PROVEEDOR, PERSONA FÍSICA - PERSONA JURÍDICA.

ESTE FORMULARIO SE SOLICITA SE ADJUNTE DE MANERA CONFIDENCIAL EN SICOP, SI EL MISMO EL PROVEEDOR LO SUBE DE MANERA PÚBLICA, POPULAR PENSIONES NO SE HACE RESPONSABLE DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS.

16.1. El oferente debe responder de manera completa y firmar el formulario conozca a su Proveedor, Persona Física - Persona Jurídica, según corresponda, y presentarlo con su oferta de manera **CONFIDENCIAL** en la plataforma SICOP (**Se anexa adjunto al pliego de condiciones**).

Además de presentar la siguiente documentación y las siguientes **declaraciones juradas** solicitadas en dicho documento:

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

- Copia del documento de identidad.
- Certificación notarial con vista en el libro de accionistas, cuya fecha de emisión **no debe ser mayor a tres meses al momento de su presentación**, en la que se detalle el nombre y número de identificación del oferente, el nombre y porcentaje de participación de los accionistas que posean el 10% o más del capital accionario del oferente, o en su defecto, del accionista que posea la mayor participación societaria, aun cuando ésta no exceda el porcentaje señalado. Si las acciones pertenecen a otra sociedad, se deberá aportar la certificación hasta llegar a persona física, utilizando los mismos porcentajes señalados anteriormente.
- El oferente, representante legal en el país y propietario declara bajo juramento que no alcanza ninguna prohibición que prevé el artículo 24, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Contratación Pública (Que, en caso de encontrarse en alguno de los supuestos de prohibición regulados en los incisos j) y k) del artículo 28, cumple con alguno de los supuestos de desafectación establecidos en el artículo 30 de la Ley General de Contratación Pública) y que no les afecta lo establecido en el artículo 45 de la Ley Orgánica del Banco Popular. Esta declaración deberá cubrir a todos los socios, asociados, directivos o personeros.
- El oferente, representante legal en el país y propietario declara bajo juramento que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como con el pago de impuestos directos.
- El oferente, representante legal y propietario declara bajo juramento que no le alcanza ninguna de las obligaciones que prevé el artículo 15 de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

16.2. El oferente al presentar su oferta da por conocido, entendido y aceptado el Instructivo de Conducta del Proveedor de Popular Pensiones S.A., el cual **se adjunta** en el presente pliegos de condiciones para su conocimiento.

En caso de incumplimiento total o parcial del instructivo de conducta para proveedores, la Operadora podrá dar por finalizado el contrato conforme el debido proceso, sin ninguna responsabilidad de su parte o porque así convenga al interés público.

El Conglomerado Financiero ante el cumplimiento normativo de la Ley 8204 debe conocer más detalle las condiciones y características con que cuentan nuestros aliados comerciales En razón de lo expuesto, quien resulte adjudicatario de esta contratación, acepta que esta administración contratante a través de sus instancias de control, utilizará los datos de la persona física o jurídica adjudicataria, y en el caso de persona jurídica, el de los representantes legales, miembros de junta directiva y accionistas, en las consultas requeridas para el cumplimiento de lo que establece la Ley 8204 Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

El incumplimiento a la Ley No. 7786, durante la fase de ejecución contractual, podrá facultar a la Administración para la Resolución Contractual, regulada en el Reglamento y la Ley General de Contratación Pública, con las posteriores consecuencias que establece la norma como son la ejecución de la garantía de cumplimiento de resultar así procedente y cuando esta se haya solicitado en el pliego de condiciones.

17. GESTIÓN DE RIESGOS, CONTROL INTERNO Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

Como parte de una adecuada gestión de riesgos y control interno, en virtud de asegurar la operatividad de la Institución, el Conglomerado se ve en la necesidad de implementar una serie de medidas para mitigar, entre otros, los procesos de control interno y los riesgos asociados a los diferentes procesos de contratación, desde el momento inicial en que el área hace presentación de su requerimiento, hasta la etapa de ejecución contractual, procurando garantizar la continuidad del negocio y protección de los activos de la Operadora, y así dar cumplimiento a las diferentes normas que están siendo requeridas en este momento por la Gestión de Riesgo, Control Interno, y Superintendencia y a su vez, sin que considere menos importante, brindar seguridad a la ciudadanía.

Se hace necesario que, en la oferta, cada interesado manifieste en forma expresa su aceptación de que cualquier dependencia del Conglomerado y cualquier ENTRE REGULADOR de este, pueda solicitar información del proveedor directo o de servicios subcontratados durante todo el proceso de contratación y ejecución contractual según el objeto que nos ocupa, así como la facultad de realizar visitas de supervisión programadas previamente, si así lo requiere; en relación con la gestión de riesgo y Control Interno que cada uno realiza. Asimismo, que manifieste su compromiso de que dicha información será brindada en forma completa y oportuna según lo solicite la instancia correspondiente, durante la etapa procesal en que se encuentre la contratación.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

18. REPRESENTACIÓN.

El oferente deberá indicar en forma clara y precisa la condición en que participa, si es a nombre propio, como apoderado de un tercero, a través de representante de casas extranjeras o bajo un esquema de reunión de empresas o consorcio, o bajo alguna otra forma de participación.

18.1. **Ofertas en consorcio:** En caso de que se presenten ofertas en consorcio, deberán cumplir en todo con lo indicado en la Ley y el Reglamento General Contratación Pública, así como presentar el debido acuerdo consocial con lo estipulado en el artículo 129 del Reglamento de la Ley General de Contratación Pública. Para todos los efectos del presente proceso (admisibilidad, requisitos formales y técnicos, evaluación, ejecución, etc.), al menos una de las empresas incluidas en la modalidad, debe cumplir con lo requerido en el pliego de condiciones, sin perder de vista que los integrantes del consorcio responderán frente a la Administración de manera solidaria, como si fuesen una única contraparte. Para efectos de evaluación, se debe indicar un solo precio del consorcio, cada una de las empresas que conformen el consorcio quedan sujetas y deberán cumplir con las declaraciones juradas del presente pliego de condiciones.

18.2. En casos exigidos por ley, indicar quién es su agente residente y la dirección exacta de este.

18.3. El oferente extranjero podrá hacerse representar por un apoderado debidamente acreditado con las formalidades y requisitos que establece la legislación costarricense.

18.4. Tratándose de personas físicas, deberá presentar una **declaración jurada** en la que indique el ***beneficiario final, incluyendo su nombre completo y su condición declarada de beneficiario final. Lo anterior salvo indicación contraria y justificada mediante respaldos contundentes en la oferta que presente el oferente sobre la no aplicación de este inciso.

18.5. Tratándose de personas jurídicas deberán presentar una **declaración jurada** con la naturaleza y propiedad de las acciones que contenga la cédula jurídica o física de los accionistas según corresponda, el capital social, la naturaleza de sus acciones, y a quién pertenecen. Lo anterior salvo indicación contraria y justificada mediante respaldos contundentes en la oferta que presente el oferente sobre la no aplicación de este inciso.

18.6. Además, cada proveedor oferente también debe presentar, **como parte de esa declaración jurada**, información precisa y completa sobre su(s) ***beneficiario(s) final(es), incluido el(los) nombre(s) completo(s) de su(s) beneficiario(s) final(es), así como el tipo y número de documento de identificación oficial.

En caso de que los accionistas del oferente y del subcontratista sean a su vez personas jurídicas, la declaración jurada deberá comprender, además, la información señalada anteriormente respecto de estas últimas. Lo anterior salvo indicación contraria y justificada mediante respaldos contundentes en la oferta que presente el oferente sobre la no aplicación de este inciso.

18.7. Quien resulte adjudicatario y la formalización de la relación contractual sea mediante un contrato, debe presentar personería jurídica con no más de un (1) mes de emitida en el caso de certificación notarial y en caso de certificación digital emitida por el Registro Público con un plazo no mayor a diez (10) días naturales al momento de su solicitud, así como para cada prorroga de la contratación.

18.8. Todos los documentos emitidos en el extranjero deberán presentarse en original y venir debidamente legalizados, (consularizados y/o apostillados) según corresponda, además se deberá aportar la personería jurídica o su documento homólogo según el país de origen donde se emita la certificación, en donde se demuestre que el firmante de la certificación ostenta poder suficiente para tales efectos.

*****BENEFICIARIO FINAL:** El beneficiario final debe entenderse según la definición establecida en el artículo 5 de la Ley N° 9416 de fecha 14 de diciembre de 2016, denominada Ley para Mejorar la lucha contra el fraude fiscal, el cual detalla:

“Se entenderá por beneficiario final o efectivo la persona física que ejerce una influencia sustantiva o control, directo o indirecto, sobre la persona jurídica o estructura jurídica de manera que cuente con la mayoría de los derechos de voto de los accionistas o socios, tenga el derecho a designar o cesar a la mayor parte de los órganos de administración, dirección o supervisión, o que posea la condición de control de esa empresa en virtud de sus estatutos. Se entenderá por control indirecto tener control sobre personas jurídicas que finalmente tienen participación en la persona jurídica o estructura jurídica nacional y, el directo, la posibilidad de tener acciones o participaciones suficientes para controlar la persona jurídica o estructura jurídica nacional. En el caso de personas

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

o estructuras jurídicas domiciliadas en Costa Rica, cuya participación accionaria sustantiva del capital social pertenezca, total o parcialmente, a entidades jurídicas domiciliadas en el extranjero, cuando resulte imposible identificar al beneficiario final, de acuerdo con lo dispuesto en este capítulo, habiendo agotado todos los medios de identificación y siempre que no haya motivo de sospecha, se presumirá que el beneficiario final es el administrador.

Se entenderá por participación sustantiva la tenencia de acciones y participaciones en un porcentaje igual o mayor al límite que a estos efectos fijará reglamentariamente el Ministerio de Hacienda, en atención a parámetros internacionales, y dentro de un rango del quince por ciento (15%) al veinticinco por ciento (25%) de participación con respecto al capital total de la persona jurídica o estructura jurídica.

Esta obligación de suministro de información deberá cumplirse anualmente, o bien, cuando algún accionista iguale o supere el límite definido reglamentariamente, según lo dispuesto en este artículo.”

19. SUBCONTRATACIÓN.

El oferente podrá subcontratar hasta en un 50% del monto adjudicado. En todo caso, la subcontratación no relevará al contratista de su responsabilidad.

Junto con la propuesta se aportará un listado de las empresas subcontratadas. En ese detalle, se indicarán los nombres de todas las empresas con las cuales se va a subcontratar, incluyendo su porcentaje de participación en el costo total de la oferta y se aportará una certificación de los titulares del capital social y de los representantes legales de aquellas, demás deberá o deberán presentar una **declaración jurada** de que no están afectas al régimen de prohibiciones previsto en la Ley General de Contratación Pública.

No se considera subcontratación, la adquisición de suministros, aun cuando éstos conlleven su propia instalación, ni tampoco los compromisos asumidos por cada uno de los participantes consorciados.

En caso de que en la fase de ejecución se modifique el listado de subcontratistas, se deberá reportar con la antelación debida a la Administración, a fin de que ésta verifique lo previsto en el párrafo anterior en cuanto al régimen de prohibiciones.

Adicionalmente como parte de la responsabilidad social que debe tener una empresa, en los casos donde se establezca la presentación de uno o varios subcontratistas en la oferta, por parte de estos también se deberá presentar cumplir con los restantes requisitos establecidos en el pliego de condiciones como lo son el Permiso Sanitario de Funcionamiento vigente, la Patente Municipal, el Último Recibo de Pago de Patente Municipal o en su defecto la indicación contraria y justificada mediante respaldos contundentes por parte del Ente respectivo sobre la no aplicación de este requisito para dichos subcontratistas, además de la **declaración jurada** de los beneficiarios finales, sean los subcontratistas personas físicas o jurídicas.

20. PLAZO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

20.1. Una vez formalizado y comunicado el contrato electrónico (orden de inicio) mediante la plataforma SICOP el plazo será de 12 meses prorrogable por acuerdo de partes por períodos 3 períodos de 12 meses para un total de 48 meses de ejecución contractual, siempre y cuando la Administración se encuentre conforme con el servicio brindado.

20.2. Las prórrogas se darán siempre y cuando la Administración se encuentre conforme con el servicio brindado y con base a la necesidad del momento en que se esté llevando a cabo el proceso de la prórroga, por lo que la Administración tendrá la posibilidad de finalizar la totalidad de la relación contractual en todos los extremos por acaecimiento del plazo de la prórroga que se encuentre en vigencia en ese momento, pese a que queden prorrogas por ejecutar, en el ejercicio puro y simple de la terminación normal de la relación contractual por el agotamiento del plazo (artículo 105, 110 LGCP y 280, 288 RLGCP) y para lo cual se comunicará al contratista mediante oficio tal y como se menciona en el párrafo anterior con al menos dos (2) meses de antelación al vencimiento del plazo que encuentra en curso, la decisión de no prorrogar más la contratación.

En el caso contrario, de darse la prórroga si así la administración lo externa, el contratista estará obligado a revalidar la garantía de cumplimiento, ésta solo en caso de que se haya establecido en el presente pliego de condiciones. Si este requisito no es satisfecho no se autorizará el pago del servicio, nuevamente solo en caso de que esta garantía se haya solicitado en el presente pliego de condiciones y SICOP.

20.3. El incumplimiento de alguno de los términos de la relación contractual u otras causas calificadas a juicio de la Administración, podrán dar lugar a la resolución del contrato en cualquier momento, sin que por ello Popular Pensiones S.A. deba indemnizar al contratista.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

20.4. El atraso en la entrega dará derecho a la OPERADORA DE PENSIONES a gestionar el trámite para aplicar la sanción estipulada en este pliego de condiciones (en caso de que se haya establecido alguna) o cualquier otra que se haya establecido en el proceso de contratación, así como el cobro, si procediera.

20.5. El Oferente acepta que la entrega se haga conforme a lo indicado, sin que esto implique o signifique un costo adicional para la OPERADORA DE PENSIONES.

21. UNIDAD ENCARGADA DE TRAMITAR EL PROCESO.

El Área Administrativa de la Dirección de Administración de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., será la oficina encargada de tramitar el procedimiento de adquisición y proporcionará cualquier información adicional necesaria respecto a las especificaciones y documentación relacionada con esta contratación por medio de la plataforma SICOP, previa coordinación con la Unidad Técnica responsable, la Dirección de Tecnología de Información.

22. ESTIMACION PRESUPUESTARIA.

Anualmente se estima un monto promedio de consumo de \$437.770,57 para el primer año y \$242.465,93 para el segundo, tercer y cuarto año y para las labores que deban ser ejecutadas durante el periodo presupuestario del 2026 la Administración solicitó un presupuesto de Q254.050.650,00.

Según lo estipulado en el artículo 38 de la Ley General de Contratación Pública y 87 de su Reglamento es importante mencionar que mediante el presente pliego de condiciones la Administración ya ha tomado las previsiones necesarias para garantizar el pago de las obligaciones derivadas del presente concurso para el periodo presupuestario del 2026 y años subsiguientes.

De igual forma se agrega que la ejecución del contrato estará sujeta a que la Administración cuente con contenido presupuestario.

23. BANDAS DE TOLERANCIA DE DIFERENCIAS DE PRECIOS.

Con base al estudio de mercado efectuado se determinaron las siguientes bandas de tolerancia de diferencias de precios, sobre máximos o mínimos dentro de los cuales se considerará como aceptable, el precio ofertado, según el promedio de los costos determinados en el estudio:

Anual:

Sección, Área o Dirección solicitante: Dirección de Tecnología de Información			FORMULARIO PARA ESTIMACIÓN DE COTIZACIONES										
			Fecha de Estudio: jueves, 4 de septiembre de 2025										
Detalle del costo			Precio Cotización N°1								Costo por los 4 años de servicio		
Partida	Línea	Descripción del bien, servicio u obra	Costo instalación y configuración \$	Costo instalación y configuración \$	Costo primer año \$	Costo primer año \$	Costo segundo año \$	Costo segundo año \$	Costo tercer año \$	Costo tercer año \$	Promedio instalación y	Promedio primer año \$	Promedio segundo año \$
1	1	Renovación Central Telefónica y Centro de Contactos	48 meses	\$195.304,64	\$103.511.459,20	\$242.465,93	\$128.506.945,02	\$242.465,93	\$128.506.945,02	\$242.465,93	\$195.304,64	\$242.465,93	\$242.465,93
			Totales		\$195.304,64	\$103.511.459,20	\$242.465,93	\$128.506.945,02	\$242.465,93	\$128.506.945,02	\$195.304,64	\$242.465,93	\$242.465,93
Comparación porcentual entre bandas de precios y cotizaciones			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		Bandas de Precios con base a promedio de cotizaciones		
Tipo de Cambio BCCR			Se proyecta un tipo de cambio de \$530,00, por cuarto al momento de realizar esta estimación el dólar estaba en \$510,01 el 04/09/2025.		\$530,00						+20%		-20%
											\$234.365,57		\$156.243,71
											\$280.959,12		\$193.972,75
											\$290.959,12		\$193.972,75
											\$290.959,12		\$193.972,75
											\$290.959,12		\$193.972,75

Total 4 años:

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2010-0300.

FORMULARIO PARA ESTIMACIÓN DE COTIZACIONES						
Sección, Área o Dirección solicitante: Dirección de Tecnología de Información				Fecha de Estudio: jueves, 4 de septiembre de 2025		
Detalle del costo			Precio Cotización N°1 Conecta			
Partida	Línea	Descripción del bien, servicio u obra	Cantidad y Presentación del bien, servicio u obra	Cotización en Dólares	Conversión €	Costo
1	1	Renovación Central Telefónica y Centro de Contactos	48 meses	\$1 165 168,36	€617 539 230,80	\$1 165 168,36
Totales				\$1 165 168,36	€617 539 230,80	\$1 165 168,36
Comparación porcentual entre bandas de precios y cotizaciones				52900,00%		Bandas de Precios con base a promedio de cotizaciones
Tipo de Cambio BCCR	Se proyecta un tipo de cambio de €520,00, por cuento al momento de realizar esta estimación el dólar estaba en \$510,01 el 04/09/2025.			€530,00		
					+20%	-20%
					\$1 398 202,03	\$932 134,69

23.1. Precio inaceptable

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 106 del RLGCP, se presumirá que el precio ofrecido es inaceptable si se encuentra fuera del rango de tolerancia definido en el pliego de condiciones. Esto incluye situaciones en las que el precio es inferior al umbral mínimo establecido (considerado ruinoso) o superior al umbral máximo definido (considerado excesivo), así mismo, en los casos donde el precio excede la disponibilidad presupuestaria o el oferente no acepte ajustar su precio al límite presupuestario, manteniendo las condiciones y calidad de lo ofrecido, en tal caso, la oferta se comparará con el precio original y no con el precio derivado del ajuste y el precio producto de una práctica colusoria o producto de cualquier práctica de comercio desleal.

23.2. Indagatoria a los oferentes, ante la posibilidad de precio inaceptable:

Para este caso, la Administración procederá a indagar con el proveedor las razones detrás de este comportamiento de precios. Esto significa que se solicitará al oferente que proporcione por escrito las aclaraciones y presente la información necesaria para demostrar que su precio es justificable.

En el caso de precios considerados ruinosos (inferiores al límite mínimo), el proveedor deberá demostrar que su oferta cubre los costos del bien o servicio de acuerdo con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, sin perjuicio de que en caso de duda acerca de la razonabilidad del precio ese sea el único factor determinante para seleccionar al contratista de previo al acto final, solicite una línea de crédito o una garantía sin que la Administración cancele un mayor precio que el cotizado conforme lo establece el artículo 41, párrafo cuarto, de la Ley General de Contratación Pública y proceda conforme a lo regulado en el artículo 101 de este Reglamento.

En los casos de precios considerados excesivos (superiores al límite máximo), el proveedor deberá aclarar por qué su precio está por encima del precio de mercado (ver Artículo 106 RLGCP).

Cuando el precio ofertado difiera con respecto del precio de referencia, según los rangos de tolerancia definidos por la Administración en el pliego de condiciones, por fuera de esas bandas, y con base a las justificaciones y aclaraciones del oferente de su precio ruinoso o excesivo la Administración tendrá la posibilidad mediante acto motivado en la resolución del acto final detallar la razonabilidad del precio ofertado.

En caso de que no se pueda justificar que el precio difiera con los rangos de tolerancia, la Administración adoptará la decisión de declarar infructuoso el concurso.

Para el caso únicamente de licitaciones mayores o menores cuando la oferta adjudicable supere el monto presupuestado y el oferente no ajuste su oferta al monto presupuestado la Administración emitirá un acto motivado para justificar la razonabilidad del precio, lo anterior ante una necesidad imperante y que se requiere adjudicar una oferta que excede el presupuesto disponible, y existen recursos para cubrir la diferencia, en este caso, se emitirá un acto motivado por la unidad técnica, programa o subprograma correspondiente, justificando la necesidad de adjudicación en el estudio de ofertas.

Dicho acto será valorado e incorporado por la Proveeduría Institucional en la recomendación del acto final.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

24. PRECIOS.

El oferente deberá indicar en forma clara el precio unitario y total cotizado en números y letras coincidentes (con sus componentes Mano de obra, Insumos, Gastos Administrativos, Imprevistos Utilidad e Impuestos); en caso de discrepancia entre el precio cotizado en números y letras, prevalecerá este último, salvo caso de errores materiales evidentes, en cuyo caso prevalecerá el valor real comprobado, la presentación del desglose del precio deberá ser similar al siguiente ejemplo:

DESGLOSE TOTAL DEL PRECIO EN VALORES ABSOLUTOS Y PORCENTUALES			
Componente	Monto de Componente	Porcentaje redondeado	Porcentaje exacto
Mano de Obra:	₡18 560 318,30	62,96%	62,96433206598640%
Insumos:	₡1 737 193,32	5,89%	5,89328347047231%
Gastos Administrativos:	₡3 420 000,00	11,60%	11,60206480014280%
Imprevistos:	₡2 700 000,00	9,16%	9,15952484221804%
Utilidad:	₡3 060 000,00	10,38%	10,38079482118040%
TOTAL	₡29 477 511,62	100,00%	100,00000000000000%
Impuestos	₡3 832 076,51	13,00%	13,00000000000000%
Total en Números	₡33 309 588,13		
Total en Letras	Treinta y tres millones trescientos nueve mil quinientos ochenta y ocho colones con 13/100		

Lo detallado anteriormente es un simple ejemplo de cómo podría detallarse la composición y estructura del precio, es únicamente referencia o ejemplo, cada oferente determinará sus estimaciones, cálculos, componentes y cualquier otro rubro o aspecto correspondiente a su oferta, por lo que debe prestar sumo cuidado con los rubros que se vayan a detallar.

Los precios deberán ser cotizados firmes, definitivos e invariables durante el período de vigencia de la oferta.

Se debe señalar por aparte los tributos que afectan los precios. En caso de omitirlos o de indicar el precio sin estos, se presumirán incluidos en el precio cotizado incluyendo tasas, sobretasas, aranceles de importación y demás impuestos del mercado local.

El precio total que se detalle será el que se desglose en el cuadro que se precisa en el punto 27 el presente pliego de condiciones, para el caso de la empresa que resulte adjudicataria como parte de la presentación del presupuesto detallado que esta debe presentar.

Si la oferta se hace en moneda extranjera, para la comparación de ofertas se procederá de la siguiente forma:

- Tratándose de dólares americanos, se utilizará el tipo de cambio de venta de referencia que reporte el Banco Central de Costa Rica para el día de la apertura de las ofertas.
- Tratándose de la conversión de otras monedas diferentes al dólar de los Estados Unidos de América, se convertirán estas monedas a dólares de los Estados Unidos de América y éstos a colones, conforme a la regla establecida en el inciso anterior.

Todo lo anterior, no excluye la posibilidad para la Administración de solicitar información adicional atinente al cálculo de los precios contemplados en la oferta, cuando ello resulte necesario, conforme lo señalado en los artículos 41 y 42 de la Ley General de Contratación Pública 44 y 98 del Reglamento a la Ley indicada.

25. MEJORA DE PRECIOS Y DESCUENTOS

Conforme el Artículo 99 del RLGCP, es posible mejorar los precios que fueron indicados desde la oferta. En este caso la Administración valorará solicitar para los oferentes que hayan presentado su oferta económica, una vez realizados los estudios, una mejora de precios, la cual será consignada en SICOP.

Esta facultad de mejora de precios será de manera discrecional por parte de la Administración bajo principios constitucionales y legales que delimitan su ejercicio, por lo que **la Administración no está obligada a convocar a mejoras** de precios en todos los casos, ya que esta convocatoria depende de las circunstancias del procedimiento y el análisis técnico-jurídico realizado, por lo que si en la evaluación se demuestra que una oferta sobresale claramente sobre las demás, será criterio de la Administración si convoca o no a mejoras, siendo que las mejoras de precios es una herramienta, no una obligación, para optimizar las condiciones de contratación y la discrecionalidad no implica arbitrariedad.

Los precios una vez mejorados serán considerados para efectos comparativos y también deberán ser sometidos al respectivo análisis de razonabilidad del precio.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2010-0300.

Bajo ningún supuesto la mejora implicará disminución de cantidades, desmejora de la calidad y condiciones de lo originalmente ofrecido o el otorgamiento de una ventaja indebida para el proponente ni podrá ser mayor a la utilidad establecida en el precio original.

En todo caso, el oferente que presente una mejora del precio se encuentra obligado a justificar la disminución del precio.

Conforme el Artículo 105 del RLGCP el oferente podrá ofrecer descuentos globales a sus precios, o bien a los precios unitarios, en razón de un mayor número de líneas que se llegaran a adjudicar, o por pronto pago.

El oferente que ofrezca descuentos y mejoras en los precios deberá incorporar la estructura del precio descontado, considerando todos los elementos que los componen, además, de la estructura del precio sin descuento.

Si los descuentos o las mejoras en los precios se presentan en la oferta, podrán ser considerados para efectos de comparación de precios, de lo contrario únicamente serán considerados para efectos de pago.

Salvo lo dispuesto en el artículo 99 del Reglamento a la Ley, los descuentos que se ofrezcan con posterioridad a la apertura de ofertas no serán tomados en cuenta al momento de comparar los precios, pero sí para efectos de pago, en la fase de ejecución contractual.

La Administración podrá aprovechar el descuento ofrecido, lo cual deberá estar sujeto a la disponibilidad presupuestaria y a la necesidad institucional.

El descuento no podrá ser superior al porcentaje de la utilidad declarado en el precio original, conforme al artículo 41 de la Ley General de Contratación Pública.

26. PRESUPUESTO DETALLADO Y REAJUSTES DE PRECIOS.

Este aplicara según el Reglamento para el reajuste precios en los contratos de obra pública y la revisión de precios en los contratos de bienes y servicios.

27. REVOCACIÓN, READJUDICACIÓN, DECLARACIÓN DE DESIERTO O INFRACTUOSO

Popular Pensiones S.A. podrá revocar el acto de adjudicación, o de declaratoria de deserción o infructuoso el concurso de conformidad con lo establecido en el numeral 51 de la Ley General de Contratación Pública y 142 de su Reglamento, acto que deberá tomarse antes de la firmeza del concurso.

De conformidad con lo que se establece en el artículo 52 así como el, 56, 61 y 62 de la Ley General de Contratación Pública esos tres últimos para Licitación Mayor, Licitación Menor y Licitación Reducida, respectivamente, Popular Pensiones S.A. podrá readjudicar o declarar desierto o infructuoso este concurso, según corresponda, en caso de anulación o revocación del acto de adjudicación.

28. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

El que resulte adjudicatario deberá rendir por medio de SICOP la correspondiente garantía de cumplimiento durante los 05 (cinco) días hábiles siguientes a la firmeza del concurso por un monto del cinco (5%) por ciento del costo total anual de todas las líneas adjudicado a favor de Popular Pensiones S.A., con una vigencia mínima de 15 meses posteriores a la fecha de rendición de esta.

Esta garantía deberá estar vigente en tanto esté vigente la relación contractual correspondiente, tomando en cuenta la holgura de este en su plazo contractual y el plazo de la garantía de cada objeto, por lo que en su momento se solicitarán la prorrogas correspondientes a las garantías de cumplimiento según corresponda.

Para rendir esta garantía se deberán observar los requisitos y condiciones que al respecto se establece el artículo 111 del Reglamento de la Ley General de Contratación Pública. Para comprobar que se cumple con el porcentaje solicitado como garantía de cumplimiento -en el caso de que se rinda en moneda diferente al colón costarricense- se procederá de la siguiente forma:

- a) Tratándose de dólares de los Estados Unidos de América, se utilizará el tipo de cambio de venta de referencia que reporte el Banco Central de Costa Rica vigente al día hábil anterior a la presentación de la garantía de cumplimiento.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2010-0300.

b) Tratándose de la conversión de otras monedas, diferentes al dólar de los Estados Unidos de América, a colones, se convertirán estas monedas a dólares de los Estados Unidos de América y éstos a colones, conforme a la regla establecida en el inciso anterior.

En este último caso el contratista está obligado a mantener actualizado el monto de la garantía, por las variaciones de tipo de cambio que le puedan afectar.

Es obligación del contratista mantener vigente la garantía de cumplimiento mientras no se haya recibido el objeto del contrato. Si un día hábil antes de 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 podrá presentar una nueva garantía sustitutiva del dinero.

El incumplimiento de alguno de los términos de la relación contractual u otras causas calificadas a juicio de la Administración, podrán dar lugar a la terminación de este en cualquier momento, sin que por ello Popular Pensiones S.A. deba indemnizar al adjudicatario.

29. FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.

Conforme el Artículo 274 del Reglamento a la Ley, se tendrá por perfeccionada la relación contractual entre la Administración y el contratista cuando el acto de adjudicación o readjudicación adquiera firmeza.

Este proceso se formalizará mediante la firma de un contrato físico entre las partes y se remitirá para firma del contratista, en un plazo no mayor a veinticinco días hábiles posteriores a la firmeza de la adjudicación y perfeccionamiento del contrato una vez que se haya rendido la garantía de cumplimiento, esta última solo en caso de que así se haya establecido en el pliego de condiciones y regirá a partir de la fecha que se estipule en la orden de inicio respectiva.

Importante:

Al momento de firma (contrato o adenda), el adjudicatario y/o contratista tendrá las siguientes opciones de firma:

- a. El adjudicatario (representante legal respectivo) deberá presentarse a firmar a las oficinas de Popular Pensiones S.A., aportando su documento de identificación.
- b. Remitir el documento (contrato o adendum) con la firma debidamente autenticada por Notario Público.
- c. Remitir el documento (contrato o adendum) con la firma digital del representante.

Para lo anterior, el adjudicatario contará con 3 días hábiles. Si transcurrido ese lapso, el adjudicatario no lleva a cabo lo solicitado respecto a la firma del contrato, sin que exista causa justificada para ello debidamente documentada, la Operadora valorará accionar de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley General de Contratación Pública.

El servicio no podrá iniciar sin que se haya realizado la firma de contrato por las partes y se haya comunicado la orden de inicio respectiva.

Se entenderá que la relación contractual se perfecciona cuando el acto de adjudicación queda en firme y se haya rendido la garantía de cumplimiento, esta última solo en caso de que así se haya establecido en el pliego de condiciones

El incumplimiento de alguno de los términos de la relación contractual u otras causas calificadas a juicio de la Administración, podrán dar lugar a la terminación de este en cualquier momento, sin que por ello Popular Pensiones S.A. deba indemnizar al adjudicatario.

30. RECIBO DE OBJETOS DE LA CONTRATACIÓN ACTUALIZADOS.

El contratista deberá brindar el servicio en las mejores condiciones y actualizados, todo ello considerando los dispuesto en el numeral 109 de la Ley General de Contratación Pública y 287 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, por lo que la Operadora por medio del Órgano Fiscalizador del proceso y en comunicación con el Área Administrativa estará facultada para aceptar las mejoras y cambios e innovaciones tecnológicas en el objeto del contrato o en suministros que le proponga el contratista, siempre que sea presentada por escrito, no le representen ningún costo adicional y que se reviertan a favor del mejor beneficio para la Operadora medida en función de incrementos en la capacidad, calidad o potencialidad del objeto contratado.

El contratista deberá soportar la solicitud con los documentos técnicos probatorios que respalden su gestión.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2010-0300.

Previo a la aceptación de tales mejoras, el órgano fiscalizador suministrará al Área Administrativa las verificaciones y validaciones del caso que sustenten la aceptación de la mejora.

La Operadora contará con 10 días hábiles para la resolución de la solicitud y se tendrá por suspendido el plazo de entrega con la presentación de la gestión. Sin embargo, en el momento que la Operadora considere que la documentación es insuficiente, se tendrá por activado el plazo de entrega hasta tanto el contratista no conteste la prevención que la Operadora le remita.

31. ATENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE TRAMITES DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.

Las gestiones, solicitudes o peticiones que formule el contratista con relación a la relación o ejecución contractual serán resueltas y comunicadas en un plazo máximo de treinta días hábiles contado a partir del recibo de la solicitud, dicho plazo se establece de manera justificada, tanto en términos de la complejidad y naturaleza de las gestiones, como en el principio de una gestión pública eficiente, que garantice respuestas bien fundamentadas y adecuadas para el cumplimiento de los compromisos contractuales con base a lo siguiente:

- a) Complejidad de las gestiones a resolver: Algunas gestiones formuladas por el contratista pueden involucrar procedimientos complejos, que requieren la consulta de diversas áreas dentro de la Administración, la recopilación de información adicional o la ejecución de trámites que no pueden ser resueltos de manera inmediata. Plazos menores a este pueden resultar insuficientes en estos casos, poniendo en riesgo la calidad y la idoneidad de la respuesta, lo que podría afectar negativamente la correcta ejecución del contrato.
- b) Garantía de una evaluación exhaustiva y precisa: A fin de que las respuestas a las gestiones del contratista sean fundamentadas y técnicamente sólidas, se requiere un tiempo adecuado para la revisión detallada de cada solicitud. El plazo de treinta días hábiles permitirá a la Administración contar con el tiempo necesario para realizar los análisis pertinentes y emitir respuestas que aseguren el cumplimiento cabal de los términos del contrato y la adecuación de las decisiones tomadas.
- c) Relevancia de un plazo razonable y práctico: Dado el carácter administrativo de las gestiones y la posibilidad de que algunas solicitudes no sean de carácter urgente o crítico para la continuidad inmediata del contrato, un plazo de treinta días será más realista y adecuado, considerando los tiempos de respuesta necesarios para la consulta y coordinación entre diferentes dependencias. Esta medida evitará respuestas apresuradas que puedan ocasionar errores o deficiencias en la ejecución del contrato.
- d) Cumplimiento de principios de eficacia y buena gestión pública: Un plazo de treinta días permitirá a la Administración gestionar las solicitudes del contratista de manera eficiente y acorde con los principios de buena gestión pública. Este plazo no solo garantiza respuestas más fundamentadas, sino que también evita situaciones de presión innecesarias que podrían derivar en decisiones precipitadas o mal fundamentadas.
- e) Previsión de plazos específicos en el pliego de condiciones: En concordancia con el marco legal, el pliego de condiciones puede establecer plazos distintos cuando estos estén debidamente justificados, como ocurre en este caso, en que el plazo indicado está orientado a asegurar un proceso administrativo de mayor calidad y adecuado a la naturaleza de las gestiones solicitadas lo que permitirá una gestión más eficiente de las solicitudes formuladas por el contratista en apego a la Ley General de Contratación Pública.
- f) Seguridad jurídica para ambas partes: Al establecer un plazo más amplio en el pliego de condiciones, se proporciona una mayor previsibilidad y seguridad tanto para la Administración como para el contratista. Esto contribuye a evitar conflictos derivados del incumplimiento de plazos demasiado ajustados y mejora la transparencia y confiabilidad del proceso administrativo.

Por último toda solicitud que formule el contratista deberá ser registrada por medio de SICOP en los apartados correspondientes para cada gestión, en el caso de que no se pueda realizar el registro por medio de SICOP, se deberá presentar la justificación y el respaldo de porque no se realiza por dicho medio, esta comunicación se debe remitir al correo electrónico popularpensionesfiscalizacion@bp.fi.cr con copia a los correos que se determinen posteriormente en el comunicado de la orden de inicio.

32. INTEGRIDAD.

El oferente está obligado a cotizar todo el objeto contractual del presente pliego de condiciones.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

La sola presentación de la oferta se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento a las condiciones y especificaciones de este pliego de condiciones y a las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

Se presume que la oferta económica, contempla la totalidad de la oferta técnica, salvo prueba en contrario. En caso de adjudicarse, el contratista estará obligado a cumplir con el objeto íntegro, sin cobrar ninguna suma adicional más allá de que proceda alguna revisión o reajuste del precio, en aras de mantener el equilibrio económico del contrato.

33. CERTIFICACIÓN CCSS.

El oferente debe aportar certificación de que se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguro Social (en adelante CCSS), o bien, que tenga arreglo de pago aprobado por ésta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. En todo caso la Administración podrá constatar el cualquier momento, el cumplimiento de las obligaciones obrero patronales.

Para los efectos de esta disposición, el día señalado en el pliego de condiciones para la apertura de las ofertas, el Área Administrativa recurrirá a la información suministrada por la Caja Costarricense de Seguro Social, en el sistema denominado “Sistema para verificación del cumplimiento del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social”. Por lo tanto, aquellos interesados en participar en el concurso que aún aparecen morosos en dicho sistema y que arreglaron esa situación antes de la hora y fecha de apertura señalada, deberán presentar junto con su oferta original, los documentos que así lo demuestren (constancia de la Caja o el recibo de pago que aporte el interesado cuando el mecanismo de pago utilizado impida acreditar automáticamente el pago).

En caso de que el oferente presente certificación de que no se encuentra inscrito como patrono ante la CCSS, y del objeto solicitado 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.

De acuerdo con la normativa expuesta en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS y el 14 de la Ley General de Contratación Pública, es obligación de toda persona física o jurídica estar al día en el pago de las obligaciones con la seguridad social, por lo tanto, para participar en todo procedimiento de contratación pública deben aportar la respectiva certificación de que están al día en el pago de las obligaciones con la CCSS ya sea bajo su condición de patronos o trabajadores independientes.

Todo oferente si bien podría no tener personal contratado en términos de una relación laboral y que por tanto no aparezca inscrito como patrono, lo cierto es que, en su condición de trabajador independiente, entendido como todo trabajador manual o intelectual que desarrolla por cuenta propia algún tipo de trabajo o actividad generadora de ingresos, debe contribuir con sus aportes y acreditar tal situación para participar en el presente concurso de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS y con lo establecido en el Reglamento para la Afiliación de los Trabajadores Independientes y sus reformas.

En el caso del oferente extranjero, deberá declarar su aceptación expresa del cumplimiento de lo que se establezca, una vez que se defina su situación ante la CCSS y se analicen los elementos justificantes que se aportan en la oferta, para respaldar su falta de inscripción ante esa entidad.

Las empresas extranjeras deberán manifestar que se encuentran al día con las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguro Social con respecto a las personas trabajadoras que contraten para realizar los servicios que presten en el país.

En todo el caso la Administración se reserva el derecho de verificar esta información y si es del caso, solicitará al oferente la subsanación de su condición.

34. DOCUMENTO DE FODESAF.

Estar al día en el pago de sus obligaciones con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), conforme lo estipulado en el artículo 22 de la Ley 5662. Para más información relacionada a este documento puede consultar al teléfono: 2233-1184.

Para empresas extranjeras deberán manifestar que se encuentran al día con las obligaciones con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares con respecto a las personas trabajadoras que contraten para realizar los servicios que presten en el país.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

En todo el caso la Administración se reserva el derecho de verificar esta información y si es del caso, solicitará al oferente la subsanación de su condición.

35. IMPUESTO A PERSONAS JURÍDICAS.

La condición de estar al día con el Impuesto a Personas Jurídicas se verificará a través del Sistema Integrado de Compras Públicas SICOP.

36. ÓRGANO FISCALIZADOR.

La fiscalización de la presente contratación será por parte de la Dirección de Tecnología de Información, quien como órgano fiscalizador tendrán a su cargo, tomar las previsiones pertinentes para garantizar, el pago de las obligaciones derivadas del presente proceso, además el órgano fiscalizador tendrán a su cargo, la Inspección y fiscalización de lo adjudicado, debiendo verificar que el contratista se ajuste al estricto cumplimiento de lo pactado y deberá contar con el recurso humano calificado para dicha labor, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias, si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder de conformidad con lo establecido en el artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública, 59 y 283, 284 y 285 del Reglamento de la Ley General de Contratación Pública. En virtud de este deber de fiscalización, el órgano fiscalizador deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.

Sin perjuicio de otros elementos normales de supervisión esta labor incluye:

- Realizar un control objetivo de la ejecución contractual, aplicando las medidas de control de forma eficiente en los procesos involucrados a fin de que el objeto contractual se cumpla a cabalidad.
- Verificar mediante control técnico que el objeto contractual sea de la calidad y cumpla los requerimientos establecidos en la contratación en procura de que el contratista se ajuste a las condiciones y plazos establecidos en el contrato. Para tal efecto, podrá solicitar asistencia a las unidades técnicas respectivas, cuando sea necesario.
- Coordinar lo pertinente con el contratista a efecto de optimizar los resultados del trabajo a realizar.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos, productos, informes, plazos de entrega, plazos de garantías, plazos y tipos de pólizas, plazos de la relación contractual y sus prórrogas entre otros que se contemplaron en el pliego de condiciones.
- Coordinar las gestiones de corrección ante el contratista del servicio en caso de que se detecten omisiones, deficiencias, deterioro o incumplimiento del servicio.
- Comunicar en forma inmediata al contratista el incumplimiento de la programación de las actividades, de conformidad con el plan de ejecución vigente y autorizado, a fin de que el contratista adopte las medidas pertinentes para su corrección y se apliquen las multas, según corresponda.
- Llevar el control de la vigencia de las garantías de cumplimiento, así como las colaterales.
- En caso de posibles faltas e incumplimientos de gravedad cometidas por el contratista durante la ejecución del contrato, procederá a comunicarlo al órgano competente, para que éste tome las medidas legales y contractuales correspondientes.
- Solicitar los criterios técnicos necesarios para una mejor fiscalización de los contratos, cuando se requiera por la naturaleza de la materia o especialidad.
- Tomar las previsiones pertinentes para garantizar, el pago de las obligaciones derivadas del presente proceso.
- Tomar las medidas de control en cuanto a no exceder el monto adjudicado según corresponda durante el plazo de la relación contractual.
- En los casos que apliquen contratos o acuerdos de confidencialidad independientemente de su tipo, deberán gestionar lo respectivo con el proveedor que resulte adjudicatario para contar con dichos acuerdos debidamente firmados.
- Realización de órdenes de pedido o de compra en los casos que apliquen y su respectivo trámite por medio de SICOP.
- Realización de recepciones provisionales y definitivas del objeto contractual las cuales y según *dependan del objeto contractual se utilizarán como respaldos para las gestiones de facturación. (*ejemplo servicios continuos como limpieza,

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

vigilancia, mensajería, entre otros no aplicaría por ser servicios diarios), una vez que estas recepciones se encuentren firmadas deberán ser remitidas al Área Administrativa de la Dirección de Administración.

- Calificación del servicio brindado por el contratista antes del visto bueno y pago de la factura.
- Evaluación final de la ejecución contractual (para cada prórroga que se realiza o en la finalización total de la contratación).
- A manera de control por parte del órgano fiscalizador, y como recomendación este podrá confeccionar un expediente de ejecución en orden cronológico, donde incorpore toda la información que se genera en la prestación del servicio como, por ejemplo: actas de reunión, correos electrónicos, variaciones en la adjudicación y solicitudes de prorrogas (previamente consultadas a la Proveeduría Institucional) o cualquier otra información adicional o de coordinación de lo adjudicado con el contratista y deberá ser remitido al Área Administrativa de la Dirección de Administración.
- Cualquier otro aspecto que la Administración contratante considere necesaria para la correcta fiscalización del contrato.
- No se podrá realizar ningún servicio que no haya sido contemplado en el pliego de condiciones y la adjudicación y que implique costos adicionales para la administración, cualquier tema ajeno al pliego de condiciones y la adjudicación del proceso deberá ser vista de previo con el Área Administrativa de la Dirección de Administración con el fin de validar su cumplimiento y aplicación con lo establecido en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento.

El contratista se encuentra obligado a ofrecer a la Administración las facilidades necesarias para fiscalizar la relación contractual.

En caso de que “LA OPERADORA” decida cambiar el área fiscalizadora mencionada en este apartado, tal situación le será comunicada formalmente y por escrito a “EL CONTRATISTA”, sin que sea necesario confeccionar un addendum para esos efectos.

El contratista se encuentra obligado a ofrecer a la Administración las facilidades necesarias para fiscalizar la contratación, dentro de las cuales se encuentra la necesidad de entregar junto con su factura, fotocopia de la planilla presentada ante la Caja Costarricense del Seguro Social, debiendo incluir dicho documento el sello de recibido del ente asegurador (C.C.S.S.), en la cual se logre concluir que los empleados que se destacan en las instalaciones de la Operadora, son de planta del contratista, así como que se les está cancelando el salario que se determinó en la oferta y que se adjudicó y/o reajustó por parte de Popular Pensiones.

37. COMPORTAMIENTO ÉTICO Y ANTICORRUPCIÓN (LEY 8422, LEY CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA).

Resulta importante enunciar algunas de las actuaciones que se consideran como prácticas corruptivas; esto sin llegar a ser exhaustivas:

- a) Ofrecer, dar, recibir, o solicitar cualquier cosa de valor que motive influir en las decisiones que se deben adoptar como funcionarios públicos con relación al procedimiento de contratación o durante la ejecución contractual correspondiente (soborno, cohecho).
- b) Amenazar con causarle a los funcionarios o a los miembros de su familia, en su persona, honra, o bienes un daño que constituya delito; esto con el afán de influir en las decisiones durante el procedimiento de contratación o la ejecución contractual correspondiente. Esto, aunque el objetivo se logre o no (extorsión, coacción).
- c) Tergiversar datos o hechos con el objeto de influir sobre el procedimiento de contratación o en la fase de ejecución del contrato en perjuicio de la Operadora de Pensiones del Banco Popular y/o de otros concursantes (fraude).
- d) Actuar entre oferentes orientado a la referencia de precios en los procedimientos de contratación a niveles artificiales, no competitivos que deriven en la privación a la Operadora de Pensiones del Banco Popular de los beneficios de una abierta, limpia y libre competencia (colusión).

Ante las denuncias concretas y formales de prácticas corruptivas ocurridas durante los procedimientos de contratación para la adquisición de bienes y servicios o durante la ejecución de un contrato derivado de las mismas; la Operadora de Pensiones del Banco Popular procederá de inmediato a investigar los hechos denunciados. La Institución se reserva en todo caso comprobado y sin perjuicio de las sanciones que impongan las autoridades competentes, el derecho para suspender los procedimientos de contratación o la ejecución de los contratos resultantes en cualquier etapa que se encuentren, todo ello garantizando el debido proceso. Las denuncias se deberán presentar ante el Jefe de la Institución y a la Auditoría Interna.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

Además, la Operadora de Pensiones del Banco Popular tiene debidamente establecido un Código de Ética Institucional, el cual establece una serie de pautas a seguir por parte de sus empleados en el comportamiento que adoptan durante la ejecución de todas sus actividades, producto de la relación laboral que tienen con la Institución.

Es esperado de los proveedores con quienes se establezcan relaciones comerciales, el respeto a estas normas internas en procura de que esas relaciones estén mutuamente delimitadas por la ética, la transparencia, el respeto y la honestidad.

Los empleados de la Operadora de Pensiones del Banco Popular no reciben dádivas, regalías, sobornos, ni retribuciones económicas ni de ninguna índole por la labor que desempeñan, por lo que si se ve expuesto a situaciones como ésta debe denunciarlas. Así mismo el proveedor que se vea afectado por alguna propuesta indebida a cambio de beneficios, favorecimiento o condicionamientos, dentro de los procesos de contratación en que participe desarrollados por esta oficina, debe denunciarlo.

Como complemento de lo anterior se anexa al presente pliego de condiciones el Código de Conducta del Conglomerado.

38. TRANSPARENCIA (Ley Control Interno No. 8292 y Ley Orgánica de la Contraloría General de la República No.7428)

La transparencia es un factor importante que debe darse dentro de los procedimientos de contratación, cuyo objetivo es que la información que se brinde sea veraz, precisa y actualizada para todos los posibles oferentes.

Actuar ético: Conforme lo señala el reglamento a la Ley General de Contratación Pública en su CAPÍTULO II ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN Y OTROS SUJETOS, SECCIÓN I, ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN Artículo 17. Actuar ético y de probidad en la Contratación Pública, para el caso de la Operadora, las actuaciones realizadas por los colaboradores de Popular Pensiones están orientadas a la satisfacción del interés público.

En su gestión, deberán observar rectitud, buena fe y probidad en el uso de las facultades que les confiere la Ley, por lo que de advertirse lo contrario, el oferente en caso de encontrar alguna inconformidad que les afecte en la participación en los procesos de contratación pública podrá realizar sus denuncias o quejas ante las siguientes instancias:

- Contraloría de Servicios de Popular Pensiones, salvaguardando la confidencialidad y la identidad del denunciante.
- Contraloría General de la República, instancia que determinará los procedimientos para la atención, la admisibilidad y el trámite de las denuncias que se le presenten en el ámbito de su competencia, en apego a los lineamientos establecidos en la Ley de Control Interno y la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

39. EMBARGOS JUDICIALES.

El contratista estará obligado a levantar por su propia cuenta los embargos judiciales que llegará a decretarse en su contra, por cualquier motivo, parcial o totalmente sobre los derechos objeto de esta contratación. Esta obligación implica que, en un plazo máximo de 15 días hábiles después de hecha la notificación judicial respectiva, los embargos deberán estar levantados. El no atender lo establecido en esta cláusula, facultará a Popular Pensiones S.A. para dar por resuelta su relación contractual sin responsabilidad alguna de su parte, con la consecuente ejecución de la garantía de cumplimiento.

40. OTRAS CONDICIONES.

- 40.1. Conforme lo dispone la Ley del Impuesto sobre la Renta, al realizarse el pago al contratista, la OPERADORA retendrá el porcentaje correspondiente por ese concepto.
- 40.2. El contratista debe acatar las disposiciones de este pliego de condiciones, así como los términos de su oferta; en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas dispuestas en los documentos indicados, la OPERADORA tendrá la facultad de ejecutar la resolución de la relación contractual si el incumplimiento fuere grave, sin perjuicio de accionar en la vía jurisdiccional para el cobro de daños y perjuicios correspondiente.
- 40.3. La oferta deberá ajustarse en forma detallada a los requerimientos básicos consignados en la Ley General de Contratación Pública N° 9986 del 27 de mayo de 2021, publicada en el Alcance 109 del Diario Oficial La Gaceta N°103 del 31 de mayo de 2021 y el Reglamento a la Ley de General de Contratación Pública Decreto Ejecutivo N° 43808-H del 30 de noviembre del 2022, publicado en el Alcance 258 del Diario Oficial La Gaceta N°229, por lo anterior lo no previsto en este pliego de condiciones se regirá por las disposiciones de dicha Ley y su Reglamento, así como el Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., este pliego de condiciones y demás normativa aplicable.

“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.

40.4. Procedimiento de Arbitraje: Para las controversias patrimoniales que resulten del presente contrato, las partes podrán acordar, para efectos de ahorro procesal, acudir al procedimiento de arbitraje establecido por la Ley Sobre Resolución alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social No. 7727.

40.5. Para más información o denuncias dirigirse al Área Administrativa de la Dirección de Administración de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, ubicada en San José, en el edificio anexo al Club Unión, frente a correos de Costa Rica, o bien, comunicarse a través del teléfono 2010-0305 / 2010-0498, correos csandoval@bp.fi.cr / bvega@bp.fi.cr .

COMUNÍQUESE.



Estamos certificados en:



“INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de uso público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-0300.