**CBCR-018427-2015-PRB-00753**

**15 de julio de 2015**

**LICITACIÓN ABREVIADA 701521 (2015-LA701521-UP)**

**“Servicio de hospedaje, administración del sitio y producción de contenidos de una plataforma e-learning y aula virtual para el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”**

|  |
| --- |
| **PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES** |

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, con domicilio en San José, calle 18, avenida 3, costado norte de la parada de autobuses “La Coca Cola”, recibirá ofertas por escrito hasta las **10:00 horas del 31 de Julio de 2015**, con todo gasto pagado e impuestos incluidos, para lo siguiente:

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO I**  **ASPECTOS TÉCNICOS** |

1. **DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO:**
2. **Objeto de la Contratación:** Se requiere contratar el servicio de hospedaje de una plataforma de código libre para cursos basados en la metodología e-learning y aula virtual, así como su implementación, el desarrollo y diseño de contenidos, la administración del sitio, capacitación de la plataforma y soporte técnico para el Cuerpo de Bomberos según el siguiente detalle.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Renglón** | **Ítem** | **Descripción** |
| UNICO | 1 | Plataforma para e-learning y aula virtual con servicio de hospedaje en la nube |
| 2 | Configuración y personalización gráfica de la plataforma |
| 3 | Desarrollo de cursos e-learning |
| 4 | Soporte Técnico |
| 5 | Capacitación |

1. **Especificaciones técnicas**

**Ítem 1. Plataforma para e-learning y aula virtual con servicio de hospedaje en la nube anual**

1. Alquiler de plataforma e-learning para 300 usuarios concurrentes con capacidad de crecimiento de hasta 1000 usuarios concurrentes.
2. Garantía de tiempo mínimo de disponibilidad: porcentaje de tiempo mínimo 99.9%.
3. Atención de comportamientos no esperados del software. Que incluya el manejo de estos incidentes, diagnóstico y respuesta.
4. **Características mínimas de la plataforma requerida para aula virtual**:
   1. Totalmente web, 100% accesible por internet.
   2. Que el sitio cuente con capacidad de ser administrado, mediante un control total sobre todas las opciones de un curso, capacidad de elegir entre varios formatos de curso tales como semanal, por temas o el formato social, basado en debates, que sea flexible de actividades para los cursos tales como: foros, glosarios, cuestionarios, recursos, consultas, encuestas, tareas, chats y talleres.
   3. Que la página principal de los cursos del aula virtual pueda presentar los cambios ocurridos desde la última vez que el usuario entró en el curso.
   4. Que la inserción de texto (recursos, envío de mensajes a un foro, etc.) pueda ser editado usando un editor HTML WYSIWYG integrado.
   5. Con una interfaz intuitiva que no requiera conocimientos en diseño o programación, para crear cursos interactivos en Flash usando plantillas, personajes animados, ejercicios y Quizzes.
   6. Con la posibilidad de compartir, editar y organizar cursos en un sólo ámbito, usando un administrador de contenidos, con capacidad de exportar cursos bajo el estándar SCORM (conjunto de normas técnicas que permite a los sistemas de aprendizaje en línea importar y reutilizar contenidos de aprendizaje que se ajusten al estándar) y otros formatos para publicación en LMS, en Internet, en CD o DVD.
   7. Que las calificaciones para los foros, cuestionarios y tareas pueden verse en una única página (y descargarse como un archivo con formato de hoja de cálculo).
   8. Que cuente con un registro y seguimiento de los accesos del usuario. Que posea informes de actividad de cada estudiante, con gráficos y detalles sobre su paso por cada módulo (último acceso, número de veces que lo ha leído) así como también de un histórico de la participación de cada estudiante, incluyendo mensajes enviados, entradas en el glosario, etc. en una sola página.
   9. Con capacidad de manejar escalas de calificación personalizadas por parte de los profesores para calificar foros, tareas y glosarios.
   10. Con capacidad de administrar la seguridad de los accesos del sitio por medio de la configuración y parametrización de usuarios, con mecanismos de autenticación a través de módulos de autenticación.
   11. Que cada persona solo necesite una cuenta para todo el servidor y cada cuenta tener diferentes tipos de acceso
   12. Que posea una cuenta de administrador para controlar la creación de cursos y determinar los profesores, asignando usuarios a los cursos.
   13. Con cuentas de autor de curso para permitir sólo crear cursos y enseñar en ellos.
   14. Con capacidad de añadir una "clave de matriculación" para los cursos, para impedir el acceso de quienes no sean estudiantes de un curso.
   15. Con capacidad de ser integrada al servicio de correo electrónico de Bomberos el cual hace uso de Microsoft Exchange.
   16. **Que incluya un módulo de tareas que como mínimo permita**:
5. Definir la fecha final de entrega de una tarea y la calificación máxima que se le podrá asignar.
6. Que los estudiantes puedan subir sus tareas (en cualquier formato de archivo) al servidor. Que se registre la fecha en que se han subido las tareas.
7. Que permita enviar tareas fuera de tiempo, pero que el profesor pueda ver claramente el tiempo de retraso.
8. Para cada tarea en particular, que permita evaluar a la clase entera (calificaciones y comentarios) en una única página con un único formulario.
9. Que permita el registro de observaciones del profesor y que se adjunten a la página de la tarea de cada estudiante y se le envíe un mensaje de notificación.
10. Con posibilidad de permitir el reenvío de una tarea tras su calificación (para volver a calificarla).
    1. **Que incluya un módulo de Chat que como mínimo permita**:
11. Una interacción mediante texto síncrono.
12. Incluir fotos de los perfiles en la ventana de chat.
13. Soportar direcciones URL, emoticonos, integración de HTML e imágenes.
14. Registrar todas las sesiones para verlas posteriormente, y ponerlas a disposición de los estudiantes.
    1. **Que incluya un módulo de consultas tipo votación que como mínimo permita**:
15. Usarse para votar sobre algo o para recibir una respuesta de cada estudiante (por ejemplo, para pedir su consentimiento para algo).
16. Poder ver una tabla con la información sobre quién ha elegido qué.
17. Permitir que los estudiantes vean un gráfico actualizado de los resultados.
    1. **Que incluya un módulo de Foro que como mínimo permita**:
18. Contar con exclusivos para los profesores, de noticias del curso y abiertos a todos.
19. Poder adjuntar la foto de los autores en todos los mensajes
20. Ver las discusiones anidadas, por rama, o presentar los mensajes ordenados por más antiguos por más nuevos primero.
21. Que se pueda obligar la suscripción de todos a un foro o permitir que cada persona elija a qué foros suscribirse de manera que se le envíe una copia de los mensajes por correo electrónico.
22. Que se pueda elegir que no se permitan respuestas en un foro (por ejemplo, para crear un foro dedicado a anuncios).
23. Presentar las imágenes adjuntas dentro de los mensajes.
24. Restringirse a un rango de fechas.
    1. **Que incluya un módulo para cuestionarios que como mínimo permita**:
25. Definir una base de datos de preguntas que podrán ser reutilizadas en diferentes cuestionarios.
26. Almacenar en categorías las preguntas para facilitar el acceso, y que esas categorías pueden ser "publicadas" para hacerlas accesibles desde cualquier curso del sitio.
27. Calificación automática con posibilidad de recalificación si se modifican las preguntas.
28. Que los cuestionarios puedan tener un límite de tiempo a partir del cual no estarán disponibles.
29. Con capacidad de determinar si los cuestionarios pueden ser resueltos varias veces y si se mostrarán o no las respuestas correctas y los comentarios.
30. Posibilidad de que las preguntas y las respuestas de los cuestionarios puedan ser mezcladas (aleatoriamente) para disminuir las copias entre los alumnos.
31. Que las preguntas puedan crearse en HTML y con imágenes.
32. Que las preguntas puedan importarse desde archivos de texto externos.
33. Que los intentos puedan ser acumulativos, y acabados tras varias sesiones.
34. Que las preguntas de opción múltiple pueden definirse con una única o múltiples respuestas correctas.
35. Que puedan crearse preguntas de respuesta corta (palabras o frases).
36. Que puedan crearse preguntas tipo verdadero/falso.
37. Que puedan crearse preguntas de emparejamiento (pareo).
38. Que puedan crearse preguntas aleatorias.
39. Que puedan crearse preguntas numéricas (con rangos permitidos).
40. Que pueden crearse preguntas de respuesta incrustada (estilo "cloze") con respuestas dentro de pasajes de texto.
41. Que pueden crearse textos descriptivos y gráficos.
    1. **Que incluya un módulo para gestión de archivos que como mínimo permita**:
42. Presentación de cualquier contenido digital, Word, PowerPoint, Flash, vídeo, sonidos, etc.
43. Que los archivos puedan subirse y manejarse en el servidor, o puedan ser creados sobre la marcha usando formularios web (de texto o HTML).
44. Que se puedan enlazar contenidos externos en web o incluirlos en la interfaz del curso.
45. Que pueden enlazarse aplicaciones web, transfiriéndoles datos.
    1. **Que incluya un módulo de encuestas que como mínimo permita**:
46. Generar informes de las encuestas para que siempre estén disponibles, incluyendo gráficos.
47. Descarga de datos con formato de hoja de cálculo Excel o como archivo de texto CVS.
48. Impedimento de que las encuestas sean respondidas sólo parcialmente.
49. Informa a cada estudiante sobre sus resultados comparados con la media de la clase.
    1. **Que incluya un módulo de Taller que como mínimo permita**:
50. La evaluación de documentos entre iguales, y el profesor pueda gestionar y calificar la evaluación.
51. Admitir diferentes rangos de escalas de calificación.
52. Suministrar documentos de ejemplo a los estudiantes para practicar la evaluación.
53. **Servidor Dedicado de Hospedaje de Datos con las siguientes capacidades**:
    1. Espacio en Disco ILIMITADO
    2. Transferencia de Datos ILIMITADA
    3. Seguridad de Data Center
    4. Seguridad de datos reflejos
    5. Respaldo de datos (Backup)

Cualquier desarrollo para e-learning deberá realizarse en HTML 5.

**Ítem 2. Configuración y personalización gráfica de la plataforma**

1. Configuración de la plataforma en el servidor que la hospedará.
2. Personalización Gráfica de la Plataforma adaptada a la imagen institucional del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y acorde con el libro de marca.

**Ítem 3. Desarrollo de cursos e-learning**

Que incluya los servicios de:

1. Diseño de instrucciones
2. Procesamiento informático
3. Estandarización (SCORM, AICC, otros)
4. Contenidos para dispositivos móviles
5. Desarrollo de simulaciones y juegos
6. Todo a partir de materiales tales como manuales, textos, presentaciones y/o entrevistas y cualquier otro material audiovisual disponible y definido por el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, para generar el contenido de un curso en un formato didáctico, interactivo y multimedia que incluya videos, imágenes, animaciones, locución y simulaciones.

Y a partir de actividades tales como:

1. Análisis de necesidades y definición de requerimientos
2. Organización, planeamiento y gestión integral de proyectos
3. Selección y evaluación de aplicaciones informáticas
4. Integración, desarrollo y adaptación de sistemas
5. Capacitación en el uso y administración de las herramientas
6. Desarrollo de comunidades virtuales
7. Soporte y asistencia técnica-funcional

**Ítem 4. Soporte Técnico**

1. Se requiere del servicio de soporte técnico disponible tanto vía remota, así como por medio de un “call-center” físico o virtual integrado por técnicos que atiendan los casos a través de un sistema automatizado y disponible también por medio de **visitas programadas** a las instalaciones del Cuerpo de Bomberos para los casos que así lo requieran.
2. Con capacidad de brindar soporte por medio de correo electrónico y herramientas tales como Skype, Logmein y Teamviewer.
3. El horario de atención requerido es de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm para soporte telefónico, visitas presenciales y conexiones remotas.
4. Los tiempos de atención no podrán ser menores a:
   * 1. Casos urgentes y vitales para la operación de los usuarios. Tiempo de respuesta 2 horas.
     2. Casos importantes pero que no son vitales para el normal funcionamiento de las operaciones, modificaciones a reportes, aclaraciones, explicaciones, dudas, consulta de información en reportes. Tiempo de respuesta 3 días hábiles.
     3. Casos que pueden esperar un tiempo prudencial debido a su baja importancia, reportes nuevos, opciones deseables en la aplicación, consultas varias. Tiempo de respuesta máximo 5 días hábiles.

**Ítem 5. Capacitación**

1. Cursos de capacitación práctico tipo Taller, cuya duración no sea menor a 4 horas y con cupos de hasta 10 personas.
2. Adicionalmente, se requiere tres tipos de cursos, de los cuales la cantidad por recibir será definida por el Cuerpo de Bomberos en función de sus necesidades y el presupuesto disponible.

**No obstante, se requiere la cotización de cada curso por aparte para los siguientes tipos de usuario.**

* Curso para profesores
* Curso para gestores de contenido
* Curso para SuperUsuarios

1. **Adicional:** Deberá cotizar adicionalmente una herramienta de video conferencia capaz de ser integrada con la plataforma ofertada en el renglón único.
2. **CUADRO DE CALIFICACIÓN (TABLA PARA VALORACIÓN OFERTAS):**

Para seleccionar la oferta más conveniente a los intereses de la Institución y acorde con lo indicado en el artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, a las ofertas que cumplan con los requisitos formales y técnicos requeridos se les aplicará el siguiente criterio de evaluación:

* 1. Precio (Máximo 85 puntos): Se asignarán 85 puntos a la oferta que cotice el menor precio, para las restantes ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

P = (P1 / P2) \* 85, donde:

P = Puntaje por asignar

P1 = Menor precio ofertado

P2 = Precio de la oferta por evaluar

85 = Puntaje máximo por obtener

* 1. Prestación de servicios de similar naturaleza y en instituciones educativas (15 puntos máximo)

Deberá ser demostrada mediante constancias emitidas por las instituciones que recibieron dichos servicios.

La experiencia será valorada mediante la siguiente tabla:

|  |  |
| --- | --- |
| Experiencia de Servicios | Puntaje a obtener |
| Más de 10 instituciones | 15 puntos |
| De 5 a 9 instituciones | 10 puntos |
| De 4 a 8 instituciones | 5 puntos |
| Menos de 4 instituciones | 1 punto |

Para efectos de valorar la experiencia, el Oferente deberá adjuntar una constancia impresa que indique como mínimo la siguiente información:

* Nombre de la institución que recibió el servicio
* Detalle del servicio recibido
* Fecha en que se recibió el servicio si esté ya está finalizado, caso contrario indicar que el servicio se encuentra vigente.
* Nombre del contacto dentro de la institución remitente al que se puede llamar para solicitar información adicional detallada de los servicios prestados.
* Descripción de los servicios que la empresa ofrece u ofreció a la institución.

El Cuerpo de Bomberos se reserva el derecho de verificar la información consignada en el listado.

No se aceptarán cartas emitidas por la misma empresa, sucursales, subsidiarias, distribuidoras o empresas accionistas.

1. **REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE:**
   1. El Oferente deberá contar con al menos 5 años de experiencia en la atención de llamadas y apertura, seguimiento, cierre de tiquetes por solicitud de las llamadas realizadas por parte de la institución; así como la evaluación de satisfacción de la atención recibida. Para demostrar dicha experiencia el oferente deberá presentar una declaración jurada, donde indique nombre de la empresa, contacto, nombre del proyecto, satisfacción del cliente, teléfono y email, de clientes donde se haya brindado el servicio de mesa de ayuda (SLA´s).
   2. **Personal Técnico propuesto**: El oferente deberá proponer para las labores por realizar al menos un ingeniero informático para la presente contratación, quien será responsable de llevar a cabo las labores relacionadas con la configuración, administración y puesta en marcha de las plataformas, cambios en base de datos, monitoreo de ambiente, reportes de rendimiento y administración de los equipos virtuales.

**Este profesional deberá cumplir con los siguientes aspectos:**

* 1. Mínimo bachillerato universitario en informática, computación o afín.
  2. Experiencia previa en al menos un proyecto de análisis, diseño, configuración y mantenimiento de ambientes en alta disponibilidad a través de sitios privados o públicos en los últimos 3 años.
  3. Contar con experiencia en implementación y administración de aplicaciones sobre tecnologías Linux y Moodle como mínimo.

**Para demostrar lo anterior el Oferente deberá aportar la documentación respectiva, tales como títulos, cartas de referencia y certificados, así como una hoja de vida (curriculum vitae) actualizado.**

* 1. El Personal deberá contar con disponibilidad según lo requiera el Cuerpo de Bomberos y ofrecer sus servicios en un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.
  2. **Confidencialidad.** El Oferente deberá comprometerse expresamente en su oferta a que en caso de resultar adjudicatario mantendrá en reserva absoluta toda la información que se le entregue, genere o a la que tenga acceso en virtud de los servicios brindados por este contrato. En caso de que este aspecto sea violentado, el Cuerpo de Bomberos podrá entablar las correspondientes acciones legales, así como proceder con la interrupción de este contrato.

Este deber de confidencialidad deberá respetarse a lo largo de la contratación y aún después de su conclusión por un período de por vida, tanto por la empresa como por los funcionarios asignados o no a este contrato.

* 1. **Correo electrónico:** El oferente deberá indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicatario, se comprometerá a asignar a cada uno de los funcionarios del equipo de trabajo propuesto, una dirección de correo electrónico. Lo anterior, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el equipo de trabajo propuesto por el oferente y los funcionarios del Cuerpo de Bomberos.

El oferente deberá garantizar el funcionamiento del sistema de correos ofrecido pues las comunicaciones remitidas por este medio se tendrán por eficaces y oficiales.

**No se aceptarán servicios de correo gratuitos o redes sociales dentro de la Internet de la institución como: *Yahoo*, *Hotmail, gmail, Facebook, twitter* y similares.**

* 1. **Medios de localización:** El oferente deberá indicar en su oferta que dispone de un medio ágil para su localización como: teléfono, radiolocalizador y/o facsímil.

1. **CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL ADJUDICATARIO:**

Para brindar el servicio los profesionales propuestos deberán estar en capacidad de ofrecer sus servicios de acuerdo con las siguientes condiciones:

* 1. Brindar el servicio dentro de la jornada laboral ordinaria administrativa del Cuerpo de Bomberos, comprendida entre las 8:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes.

Los profesionales propuestos por el Adjudicatario no estarán sujetos a ningún horario específico, sin embargo deberán tener disponibilidad conforme se indica en el párrafo anterior.

* 1. El Adjudicatario deberá designar a una persona como contraparte para que se encargue de la gestión del servicio contratado por parte de la empresa, con la persona designada para estos efectos en la Unidad de Tecnologías de Información y quien estará a cargo de efectuar periódicamente reuniones de seguimiento del servicio y de la ejecución contractual. Para ello deberá indicar en su Oferta el nombre, cedula y hoja de vida de la persona asignada.

**Las horas que esta persona dedique a las reuniones de seguimiento y coordinaciones del contrato no podrán ser cobradas como horas del servicio y sus costos deberán estar incluidos en el costo por hora técnica ofertada.**

* 1. El trabajo profesional e intelectual realizado producto de este contrato es propiedad del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. Ni el oferente ni su personal podrán alegar derechos de autor sobre los desarrollos que efectúen para y bajo la dirección del Cuerpo de Bomberos al amparo de este contrato, **para ello el adjudicatario y cada uno de los profesionales asignados, deberán firmar un documento donde se comprometan a respetar esta condición.**
  2. **Corrección de errores**: Si se llegare a determinar que una falla se produjo como resultado de un error, omisión o incumplimiento de algún aspecto que debió ser cubierto por el desarrollo o en general por cualquier actividad de las cuales es objeto esta contratación, la responsabilidad será exclusiva del adjudicatario, así como la realización de la solución consecuente, las cuales deberán ser asumidas por el Adjudicatario, sin que ello desmejore los servicios y tiempos que se están solicitando para los servicios regulares.
  3. El adjudicatario deberá aceptar, cumplir y respetar todas las normas, políticas, procedimientos, circulares y estatutos que el Cuerpo de Bomberos establezca en materia de seguridad informática, control interno y riesgo. Así mismo deberá acatar las leyes nacionales que hacen mención a estos temas y sobre delitos informáticos.
  4. En caso de que las tareas realizadas resultaran incorrectas por causas imputables al contratista, no se reconocerá pago alguno de las horas dedicadas a ésta, hasta que se haya efectuado la corrección respectiva, excluyendo del pago el tiempo que se requiera para dicha corrección.
  5. Si se llegare a determinar que una falla se produjo como resultado de un error, omisión o incumplimiento de algún aspecto que debió ser cubierto por el mantenimiento o en general por cualquier actividad de las cuales es objeto esta contratación, la responsabilidad será exclusiva del adjudicatario, así como la realización de la solución consecuente, las cuales deberán ser asumidas por el Adjudicatario, sin que ello desmejore los servicios y tiempos que se están solicitando.
  6. El Cuerpo de Bomberos podrá si así lo considera conveniente implementar cualquier otro tipo de control que permita asegurar la efectividad y veracidad de los servicios contratados.
  7. Sustitución del Personal. Si por alguna situación la empresa requiere sustituir de manera definitiva a un recurso asignado a este contrato, podrá hacerlo comunicándolo por escrito al Cuerpo de Bomberos con al menos ocho días de anticipación y este se aceptará solo si la nueva persona asignada cuenta con los requisitos solicitados por esta contratación o los supera.
  8. El Adjudicatario no podrá divulgar bajo ninguna circunstancia ningún tipo de información, dato, estadística o documento, a los cuales los técnicos tengan acceso ya sea en forma electrónica, física, verbal o cualquier otro medio, esto incluye la documentación generada a causa del presente contrato. Para tal efecto el Cuerpo de Bomberos se reserva el derecho de hacer revisiones periódicas y sin aviso previo, de los equipos de cómputo personal que los técnicos utilicen dentro de la Institución, para ello el técnico deberá facilitar la revisión de los equipos.
  9. **Requerimientos de privacidad**

Toda información relacionada con esta contratación debe considerarse como **CONFIDENCIAL**, por lo tanto no puede ser divulgada a terceros por ninguna razón, además el adjudicatario debe asegurar el adecuado control interno de toda la información obtenida durante la contratación.

El adjudicatario deberá comprometerse a manipular y procesar la información institucional dentro de un ámbito de discreción, privacidad e integridad, de acuerdo con las políticas de control y seguridad institucionales.

Bajo ninguna circunstancia el adjudicatario podrá utilizar los archivos o información del Cuerpo de Bomberos, para propósitos no contemplados en los procedimientos normales de desarrollo de la contratación.

La utilización indebida o negligente de la información del Cuerpo de Bomberos, por prácticas imputables a la adjudicataria, serán consideradas factores de incumplimiento a la contratación y facultará al Cuerpo de Bomberos para dar por terminada la contratación, ejecutar la garantía de cumplimiento, congelar cualquier proceso de pago, congelar los montos pendientes de pago y establecer cualquier tipo de acción que a criterio de la Institución deba ejecutarse para resarcirse por los daños que el incumplimiento de la adjudicataria le haya generado.

De comprobarse la divulgación parcial o total de información catalogada o clasificada como confidencial, el Cuerpo de Bomberos procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley.

* 1. **Garantía del servicio**  El oferente deberá brindar una garantía del servicio de alojamiento durante la vigencia del contrato.

1. **REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL ADJUDICATARIO:**
   1. El Adjudicatario deberá asegurar la actualización de versiones en la plataforma y garantizar la disponibilidad de la última versión estable tanto de la plataforma como de las bases de datos y el servidor web.
   2. Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario deberá entregar toda la plataforma y el contenido desarrollado para el Cuerpo de Bomberos para que este pueda ser instalado en un servidor que designe la institución.
   3. Para la ejecución del Contrato, en conjunto el Adjudicatario y el Cuerpo de Bomberos, crearán un Cronograma de Trabajo para el grupo de requerimientos establecidos por Bomberos, mismo que incluirá fechas máximas de entregables, controles de avance y seguimiento. En caso de atraso de las fechas establecidas, se aplicarán las multas indicadas en este cartel.
   4. El Adjudicatario tendrá a su cargo el registro detallado de las labores, así como cualquier otro control asociado que le facilite, comprobar a la Organización que el servicio se está recibiendo, según lo establecido en este contrato.

El registro deberá contemplar **como mínimo** la siguiente información:

* Fecha.
* Descripción del trabajo realizado.
* Fecha de inicio y de finalización de las actividades.

Esta información debe estar siempre disponible para poder ser corroborada por la contraparte asignada por el Cuerpo de Bomberos para la ejecución del contrato. Así mismo, el Adjudicatario deberá comprometerse a cumplir con cualquier otra disposición de control establecida por Bomberos en aspectos de seguridad y riesgo.

* 1. **Informe de labores**: El Adjudicatario deberá presentar un informe de las labores realizadas mensualmente producto de este contrato, a la Unidad de Tecnologías de la Información del Cuerpo de Bomberos.
  2. **Monto Estimado Anual de la Contratación:** El presente contrato contará con un presupuesto para el primer año de ¢18.000.000 hasta un máximo anual de 20 millones para los siguientes períodos.
  3. Consultas: Las consultas de orden formal podrán formularse con la funcionaria Sandra Mejía Céspedes al teléfono 2547-3753, o al correo electrónico [smejia@bomberos.go.cr](mailto:smejia@bomberos.go.cr). Las consultas de orden técnico deben ser dirigidas al señor Jesús Sanabria al teléfono 2507-8721, o al correo electrónico Jesus Sanabria Cascante [jsanabria@bomberos.go.cr](mailto:jsanabria@bomberos.go.cr).

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO II**  **DELIMITACIÓN ASPECTOS FORMALES** |

1. **Criterio de desempate**: En caso de presentarse empate en la calificación de las ofertas, se utilizará el siguiente criterio de desempate:

* Mayor cantidad de empresas a las que se les brindó el servicio de similar naturaleza.

En caso de persistir el empate aplicará lo indicado en el artículo 55 de Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

1. **Plazo para adjudicar:** El acto de adjudicación será emitido en un plazo no mayor al doble del plazo fijado para recibir ofertas, sin embargo, el dictado del acto de adjudicación procederá únicamente en caso de que efectivamente se cuente con los recursos presupuestarios para respaldar el resultado del concurso. El plazo para adjudicar podrá ser prorrogado por un tanto igual al indicado anteriormente.
2. **Forma de pago**:

El pago del servicio será mensual, mediante la presentación de la factura del mes vencido que debe presentar el Adjudicatario al Cuerpo de Bomberos, lo anterior junto con el informe sobre el servicio brindado durante el mes concluido.

No se realizará la autorización del pago hasta tanto el informe presentado por el Adjudicatario esté a satisfacción del criterio del órgano fiscalizador de Bomberos.

1. **Vigencia del contrato** Será por un año. Las partes por mutuo acuerdo podrán renovar el contrato por períodos anuales hasta un máximo de tres (3) renovaciones. El acuerdo de renovación deberá ser suscrito formalmente por las partes con al menos un mes de antelación a la fecha de vencimiento de la anualidad respectiva.

No obstante, lo anterior el Cuerpo de Bomberos se reserva el derecho de aplicar en cualquier momento lo dispuesto por los artículos N°202 al 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa

1. **Garantía de Participación:**
   1. **Monto:** 1% del monto anual cotizado.
   2. **Vigencia**: Debe extenderse hasta por un mes adicional (30 días naturales) al plazo máximo establecido para dictar el acto de adjudicación

1. **Garantía de Cumplimiento:**
   1. **Monto**: 5% del monto anual adjudicado.
   2. **Vigencia**: Hasta por dos meses adicionales a la fecha probable de la recepción definitiva del objeto contractual (artículos 40 y 43 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa).
2. **Multas**: Cualquier incumplimiento en la prestación del servicio, el Benemérito Cuerpo de Bomberos procederá a aplicar sobre la facturación mensual, o bien a ejecutar la garantía de cumplimiento cuando así proceda.

Se aplicarán multas cuando el adjudicatario incumpla con los tiempos de respuesta establecidos en el cronograma de trabajo acordado por ambas partes y dichos atrasos no sean atribuibles al Cuerpo de Bomberos, también se aplicará una multa cuando el servicio contratado se vea interrumpido por un periodo mayor a 24 horas al mes.

**En ambos casos la multa por aplicar será:**

Por cada día de atraso en la entrega de los productos establecidos en el contrato, se cobrará un 2.5% de la factura mensual, hasta un máximo del 25% del total de la factura mensual.

**Nota importante:** El capítulo II de aspectos formales (formulario denominado **"Pliego de condiciones generales") se considera parte integral de este** concurso, por lo que el Oferente, a la hora de formular su cotización, deberá considerar lo descrito en sus cláusulas, quedando obligado a su vez a aportar los requisitos que se solicitan en ese aparte.

**Atentamente,**

**UNIDAD DE PROVEEDURÍA**

***Original Firmado***

**Lic. Guido Picado Jiménez, Jefe**