

---

**COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA**

**CONTRATACIÓN DIRECTA**

**No. 2021 CD-007-AF**

**CONTRATACIÓN PARA LA ADQUISICION DE SERVICIO DE CENTRAL  
TELEFONICA IP**

El Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, recibirá ofertas en la dirección de correo electrónico: [ynewball@psicologiacr.com](mailto:ynewball@psicologiacr.com) y [dirección@psicologiacr.com](mailto:dirección@psicologiacr.com) a partir del día 14 de diciembre y hasta el 04 de Enero a las 17:00 horas para la compra de una central telefónica IP

**Fechas a considerar:**

Fecha de publicación: 14 de Diciembre del 2021

Fecha de inicio de recepción de ofertas: 14 de Diciembre del 2021

Fecha de cierre de recepción de ofertas: 04 de Enero del 2022

Fechas de recepción de consultas y aclaraciones: 20 y 21 de diciembre del 2021, al correo: [ynewball@psicologiacr.com](mailto:ynewball@psicologiacr.com) y [dirección@psicologiacr.com](mailto:dirección@psicologiacr.com)

## **CONTRATACIÓN DIRECTA**

**No. 2021 CD-007-AF**

### **SECCION I: Condiciones Generales**

#### **1. Invitación a concursar**

El Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, ubicado en Pinares de Curridabat, del Servicentro La Galera 700 metros al este, invita a concursar a todas aquellas personas interesadas y que ofrezcan servicio de central telefónica IP dado que la que se posee actualmente es una central telefónica marca Grandstream que cuenta con un nivel de obsolescencia importante y para la modalidad de teletrabajo presenta problemas recurrentes, por lo que es necesario adquirir una nueva solución de telefonía IP que responda a las exigencias y tecnologías actuales, que cuente con respaldo del fabricante, que brinde ahorro en costos y que le permita al Colegio responder a los retos actuales de la modalidad de teletrabajo.

La necesidad específica es la implementación de una solución de telefonía IP en la nube.

#### **2. Objeto de la contratación**

La necesidad específica es la implementación de una solución de telefonía IP en la nube que cumpla con las características que se indican en las especificaciones técnicas.

#### **3. Presentación de la Oferta**

- 3.1. Los oferentes deben presentar su oferta de acuerdo con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas contenidas en este cartel.
- 3.2. La persona que suscriba la oferta, sea a título personal o en representación de empresa, deberá indicar su nombre y apellidos, sus calidades, número de identificación, número de teléfono, dirección electrónica, e iguales datos de su representada, si fuera el caso.
- 3.3. La oferta debe presentarse vía correo electrónico en idioma español, a los correos: [ynewball@psicologiacr.com](mailto:ynewball@psicologiacr.com) y [direccion@psicologiacr.com](mailto:direccion@psicologiacr.com) y firmada digitalmente por la persona responsable de presentar la oferta.
- 3.4. Las ofertas deberán ser presentadas en forma ordenada, separando la información legal, técnica y de precios en forma clara.
- 3.5. Quien o quienes participen en esta contratación se comprometen al fiel cumplimiento de las especificaciones establecidas en este pliego de condiciones, en la Ley de la Contratación Administrativa y su Reglamento, y demás normas jurídicas que regulan esta materia.

- 3.6. El solo hecho de presentar la oferta implica plena aceptación de todas las cláusulas, condiciones e instrucciones de esta contratación, por lo que deberá indicar expresamente en cada ítem que “entiende y acepta” cada una de las condiciones del cartel.
- 3.7. No se recibirán ofertas fuera del horario establecido.
- 3.8. En la Oferta se debe indicar el plazo de vigencia de la misma, el cual no podrá ser menor de **45 días hábiles** contados a partir de la fecha de apertura de las ofertas. En caso de no indicarse la vigencia de la oferta, se tomará para todo efecto la vigencia mínima solicitada por el cartel, si el oferente indicara en su oferta únicamente días, se entenderán para todos los efectos como días hábiles.

#### **4. Disponibilidad Presupuestaria**

Se cuenta con los recursos presupuestarios necesarios para cubrir estos servicios, en la partida 15-09-01-00-00 el cual es de ₡15 millones.

#### **5. Requisitos del Oferente**

- 5.1 El Oferente debe contar con un mínimo de 5 años de experiencia en el mercado nacional.
- 5.2 El oferente deberá adjuntar declaración jurada indicando que cuenta con un sistema de servicio para la atención de llamadas o incidentes donde el Colegio de Profesionales en Psicología pueda hacer sus reportes, dichos medios (telefónicos o email) deberán indicarse en la declaración jurada.
- 5.3 El oferente deberá adjuntar certificación emitida por el fabricante de los equipos, con no menos de 6 meses de emisión, en la cual se indique que el Oferente es **Distribuidor Autorizado en Costa Rica**, y donde se indique la fecha de inscripción de la empresa como distribuidor, para demostrar su antigüedad como Distribuidor de la marca.
- 5.4 El oferente debe tener experiencia en servicios de soluciones de central telefónica IP en instituciones públicas o privadas a nivel de Costa Rica, para lo cual deberá contar mínimo con 5 contratos vigentes a la fecha de publicación del cartel y de los cuales al menos cuatro (4) contratos tienen que estar gestionando al menos 100 extensiones telefónicas. Para acreditar este punto, debe presentar declaración jurada donde aporte la siguiente información: institución, persona y teléfono(s) de contacto, período del servicio, cantidad de extensiones. El grado de complejidad de la puesta en marcha de dichos requerimientos implica contar con una vasta experiencia en el campo de la telefonía IP. Al ser el servicio de telefonía un factor sustancial, crítico y esencial para la Institución, se requiere que el futuro proveedor cuente con una amplia experiencia comprobable en el mercado nacional, de manera tal que se demuestre conocimiento experto en el tema apoyado con el respaldo del fabricante de la solución.

## **SECCION II: Requisitos Legales**

### **1. Certificaciones Legales**

Todo oferente jurídico debe presentar certificación vigente de la personería jurídica, indicando el capital social y apoderado general, en la cual se detalle cómo está constituida la Junta Directiva de la empresa, y que se indique quienes ostentan la representación judicial y extrajudicial de la sociedad, así como las facultades respectivas.

En caso de ser oferente físico, solamente debe aportar copia de la cédula de identidad.

### **2. Otros Documentos**

Los oferentes deberán presentar los siguientes documentos:

- a) Fotocopia de la cédula jurídica y/o cédula de identidad. Si se presenta oferta a título de persona jurídica, se debe presentar tanto la copia de la cédula jurídica, como la copia de la cédula de identidad del representante legal.

### **3. Declaraciones Juradas**

Todo oferente deberá presentar Declaración Jurada que indique lo siguiente:

- a. Encontrarse al día en el pago de los impuestos nacionales, según lo establecido en el artículo 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- b. No estar afectado por ninguno de los casos de imposibilidad para contratar con la Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa, y la reforma implementada por la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento.
- c. Que no le alcanza ninguna de las prohibiciones establecidas en el Artículo No. 19 del Reglamento General de Contratación Administrativa.
- d. Indicar que no se encuentra inhabilitado para contratar con la Administración Pública, por alguna de las causales que establece el artículo 100 y 100 bis de la Ley de Contratación Administrativa.

- e. Indicar que no se encuentra inhabilitado para el ejercicio del comercio o se encuentren declarada en estado de insolvencia o quiebra.
- g. Indicar que se encuentra al día con el pago de cuotas obreras patronales o arreglo de pago de las cuotas citadas con la Caja Costarricense de Seguro Social. (Presentar certificación).

## **SECCION II: Especificaciones Técnicas**

El oferente debe cumplir con las siguientes especificaciones:

65 extensiones con capacidad de crecimiento.

10 casilleros de voz

Un IVR mínimo de 3 niveles

65 Softphones.

La solución debe ser compatible con teléfonos fijos Grandstream modelos GXP1625, GXP2140 y GXP2170.

Instalación, configuración, puesta en marcha de la solución requerida.

Entrenamiento y transferencia de conocimiento para al menos 4 funcionarios de la Oficina de Tecnologías de Información, con no menos de 16 horas.

Brindar un mínimo de 20 canales para realizar llamadas, debe de ser posible ampliar -en caso de que así se requiera-, sin que se genere algún costo adicional.

El Softphone deberá ser tipo aplicación, compatible con Windows y Mac OS, en el idioma español, adicionalmente a las funcionales telefónicas normales, deberá incluir las funcionalidades de:

- Mensajería tipo Chat entre funcionarios previamente registrados.
- Compartir escritorio.
- Videollamadas entre funcionarios.
- Soportar cámaras web integradas, cámaras web USB.
- Activar/desactivar cámaras web.
- Soporta auriculares USB, Bluetooth y de 2.5 mm y 3.5 mm.
- Videoconferencias tanto entre usuarios internos como externos.
- Compartir archivos en sesiones de chat.
- Llamadas individuales o grupales (es decir se podrá agregar en una misma llamada a varios usuarios internos y externos).
- Búsqueda de usuarios que pertenecen a la red institucional, mediante el modelo de sugerencia según las iniciales que se digite.
- Alertas de recepción de mensajería, mediante sonidos específicos y/o alertas tipo “popups.”

- Estatus de conexión diferenciado por color. A saber: un color para usuarios conectados, otro color para usuarios en llamada en línea y otro para desconectados.
- En la herramienta de chat, se debe poder “pegar” recortes de imágenes, utilizando las teclas Ctrl + V .

Debe poseer una aplicación telefónica (movilidad en teléfonos celulares inteligentes, tabletas):

- Compatible con los sistemas operativos iOS y Android.
- Deben descargarse directamente desde las tiendas oficiales conocidas: Google Play y Apple Store.
- Capacidad normal de gestión de llamadas.
- Capacidad de chat con los usuarios previamente registrados.
- Capacidad de video llamada.
- Activar/desactivar cámaras web.
- Capacidad de utilización de la cámara frontal y trasera del dispositivo.
- Capacidad de funcionar con redes Wi-Fi, 2G/3G/4G como mínimo.

Al ser una solución en la nube, deberá poder utilizarse fuera de la red institucional mediante la utilización del internet.

Deberá permitir que los usuarios puedan operar simultáneamente el teléfono físico y virtual con la misma extensión.

Contar con mensajes de voz de bienvenida que indiquen la información general de la institución, en donde se pueda establecer menús y sub menús para que el usuario que llama pueda llegar hasta al departamento/unidad deseado.

Permitir, en caso que la operadora se encuentra en otra llamada, colocar al usuario en una cola con música en espera y cada cierto tiempo le indique al usuario cuál es su posición en la misma.

Soportar códecs G.711, G.722, G.726, G.729 de compresión de voz como mínimo.

Capacidad de recepción de correo de voz y de fax al email del usuario previamente registrado.

Identificador de llamadas.

Desvío al buzón de voz a aquellas llamadas entrantes y que no fueron atendidas.

Permitir redireccionar las llamadas a funcionarios que estén fuera de la red institucional, sin que implique un costo para la Institución, por medio de la aplicación móvil.

Se debe permitir mediante la activación/desactivación:

- Reenvío de llamadas.
- Llamadas en espera.
- Devolver última llamada.
- Tomar o “halar” llamadas de usuarios de los grupos organizativos al que pertenezca.
- Permitir que una extensión pueda desviar su llamada a números celulares o no, ya sea individualmente o por grupos organizativos.
- Permitir realizar llamadas internacionales, habilitarlo ya sea individualmente o por grupos organizativos.

Los teléfonos y Softphone deben poder ser configurados con el nombre del usuario, de manera tal que sean reconocidos en llamadas internas.

Capacidad de que los usuarios puedan transferir llamadas que realicen o reciban, a otros usuarios del servicio o números de la telefonía nacional.

Entre las opciones normales para la telefonía, se debe permitir:

- Registro de llamadas por tipo (entrantes, salientes, perdidas).
- Historial de llamadas.
- Configuración tono de llamada.
- Permitir que una llamada entrante suene en dos o más terminales distintas.

Conexión directa entre los equipos y la red telefónica nacional, así como las rutas de salidas internacionales.

Capacidad de conectarse con los servicios de telefonía convencional y telefonía IP, compatible con el servicio de telefonía nacional.

El servicio brindado deberá operar sobre internet y no sobre redes privadas del proveedor, con esto será posible utilizar diferentes enlaces de internet de distintos proveedores para conectarse a las diferentes direcciones IP del servicio.

Contar con todas las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad mediante el cifrado de voz y la transmisión encriptada de datos.

La disponibilidad de los servicios no debe ser menor al 99.97%.

Utilizar como mínimo los protocolos Frame Relay, STUN, SRTP, TLS, TLS1.2, SSH, HTTPS, PPPoE.

Actualmente el Colegio cuenta con un SIP Trunk Empresarial con el ICE de 18 extensiones, 40 llamadas simultáneas, 20 canales de voz, el cual será gestionado por esta solución, respetando numeración y extensiones existentes.

Soportar intervenciones legales ante eventos de carácter judicial, con capacidad de grabación de llamadas, tanto entrante como saliente.

El servicio en la nube debe contar con redundancia.

Para poder realizar operación de mantenimientos/actualizaciones/inclusiones, de extensiones nuevas o actuales, se deberá permitir el acceso a la consola de administración central IP en la nube, mediante página web, la cual debe ser interactiva y con roles de acceso. Dichos roles serán identificados una vez adjudicada.

Reportería mínima requerida y en tiempo real:

- Llamadas por:
  - Fecha.
  - Destino.
  - Por usuario o todos los usuarios.
  - Conectadas o fallidas.
  - Por número telefónico interno o externo.
- Llamadas realizadas y recibidas.
- Informe por extensión de manera que para un rango de fechas sea posible visualizar la cantidad de llamadas y la duración en tiempo total.
- Reporte por extensión de timbrado.
- Panel de tiempos de timbrados según las colas de llamadas.
- Duración total de las llamadas por extensión.
- Estos reportes deberán de poderse exportar como mínimo en formato xlsx o csv.

## **Contact Center**

Incluir funcionalidades de Contact Center, call whispering y reporterías de llamadas del Contact Center.

Distribución automática de llamadas (ACD), según la disponibilidad y la carga de trabajo de los agentes, anuncio de espera y capacidad de creación de múltiples colas de llamadas personalizables.

La solución debe proveer la función de libre asiento con las siguientes características:



Utilizar una identificación única de los agentes para ingresar a la plataforma.

Asignación automática a los grupos de atención según la identificación única del agente.

Facilidad del administrador para cambiar en línea los grupos de atención.

Debe contar con posibilidad utilizar el ANI (AutomaticNumberIdentification) para la identificación del cliente en la estación de los agentes.

Debe contar con un módulo para reportes y estadísticas sobre el desempeño del Contact Center con las siguientes características o funciones mínimas:

- Generar estadísticas diarias, semanales y mensuales.
- Generar estadísticas por intervalos de tiempo.
- Generar estadísticas por agente.
- Generar estadísticas por Grupo de Atención o Servicio.
- Reporte de llamadas atendidas y abandonadas en un Grupo de Atención según intervalos de tiempo definidos por el administrador.
- Generar estadísticas, por llamadas atendidas, perdidas, no atendidas.

Debe permitir mostrar el detalle del flujo de cada llamada donde se detalle: fecha, hora, extensión, agentes, duración, diferentes estados de la llamada.

Debe contar con la opción para los agentes de tomar las llamadas de forma automática o manual.

Debe permitir la transferencia de llamada desde un agente hacia un número de teléfono interno o externo.

Debe contar con la función de manejo de cola de espera:

- Contar con la facilidad de brindar anuncios pregrabados para utilizar mientras el cliente está en espera.
- Suministrar información al cliente sobre el Tiempo Estimado de Espera.
- Suministrar información al cliente sobre la posición en la cola.
- Utilización de distintos mensajes de espera según el tiempo en cola.
- Poder definir el largo máximo de la cola de espera para un Grupo de Atención o Servicio.

Debe contar con una función para el monitoreo de desempeño con las siguientes características:

- Capacidad de estadísticas en tiempo real de forma tabular y gráfica.
- Reportes de llamadas por grupo con detalle de llamadas en tránsito, llamadas en cola.

- Definición de valores de excepción asociados a: largo de la llamada, llamadas en espera, agentes inscritos.
- Escucha por parte del supervisor sin ser advertido.
- Participación del supervisor en una llamada haciendo conferencia con el agente y el cliente.

Debe contar con la función de re direccionamiento automático de llamadas con las siguientes características:

- Capacidad para enrutar las llamadas en cola de un grupo a otro grupo de atención según el tiempo de espera.
- Registro de llamadas re-enrutadas ante la no respuesta de un agente.
- Debe permitir definir el Tiempo Promedio de Respuesta en segundos por cada Grupo de Atención para poder controlar el Nivel de Servicio del grupo.

Deben contar con alertas (notificaciones) instantáneas configurables por los Supervisores de acuerdo con umbrales definidos. Por ejemplo, cuando se excede los niveles en la duración de la contestación de las llamadas, o cuando se excede un nivel de llamadas que abandonan la cola de atención.

Debe contemplar licencias para al menos 10 agentes y 2 supervisores, este es el mismo personal que atenderá el Call Center.

Los agentes de Contact Center deben poder efectuar grabaciones en el momento que lo requiera y publicarla como un aviso de forma manual para ser escuchadas cuando los clientes de primera entrada posterior al mensaje de bienvenida o en una opción del menú telefónico.

Deberá permitir colocar, cambiar o sustituir los avisos de forma individual, sin tener que renombrar con cambiar las otras campañas publicadas que estén activas.

### **Capacitación Call Center.**

Se debe incluir una capacitación para 11 personas de Call Center, que contemple el uso y aprovechamiento de la plataforma de atención tanto a nivel de usuario como de supervisor.

Esta capacitación debe ser mínimo de 12 horas. El horario de la capacitación será definido por el fiscalizador del contrato, esta se llevará a cabo en las instalaciones del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica y quedará a criterio del contratista si la brinda personal de su empresa o bien personal del fabricante de la solución, se debe entregar un certificado de participación.

### **Sesiones demostrativas**

Cada oferente será convocado a una sesión demostrativa del uso de la plataforma, la cual se realizará de manera virtual.

### **Tablero de Estadísticas**

Es necesario tener habilitado un tablero de estadísticas para permitir a los administradores monitorear y rastrear el estado de las extensiones individuales y controlar las llamadas entrantes y en curso en la cola.

### **Soporte y monitoreo**

- Durante la vigencia del servicio, el oferente debe velar por:
  - Monitoreo, mantenimiento preventivo y correctivo a toda la solución brindada, donde incluya la central en la nube y los equipos de solución de telefonía.
  - Administrar las líneas telefónicas y el identificador de llamadas de las mismas.
  - Contar con servicio de reporte de incidentes mediante número telefónico o correo electrónico con atención según el SLA:

Tipo	Descripción	Tiempo de respuesta
Crítico	Los servicios de la central no funcionan y se afecta el 100% del servicio. Las operaciones del Colegio se ven interrumpidas	Tiempo de atención máxima de 60 minutos con servicio de atención bajo modelo 24 x7
Falla Mayor	Las funcionalidades continúan de manera restringida y parcial	Tiempo de atención máxima de 90 minutos con servicio de atención bajo modelo 8 x 5
Falla menor	No se ve afectado el servicio al cliente externo	Tiempo de atención máxima de 8 horas con servicio de atención bajo modelo 8 x 5

## **SECCION III: Condiciones Económicas**

### **1. Precio**

El Oferente deberá indicar en su propuesta económica el costo **mensual** del servicio, el cual deberá cotizarse separando el sub total, IVA y total general.

Además debe indicar el **costo por hora** por el servicio de soporte y monitoreo, deberá cotizarse separando el subtotal, IVA y total general.

## 2. Forma de pago y Modalidad

El Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica cancelará el monto correspondiente por mes vencido. El trámite de la factura es a 15 días hábiles plazo después de recibido el trabajo a satisfacción por parte de la Dirección Administrativa y el Departamento de Tecnologías de Información, los datos para facturación son los siguientes:

**Nombre de Factura:** Colegio de Profesionales en Psicología de CR

**Cédula Jurídica:** 3-007-045287

**Provincia:** San José

**Cantón:** Curridabat

**Distrito:** Sánchez

**Señales:** 700 este Servicentro La Galera, carretera a Tres Ríos

**Correo:** conta@psicologiacr.com

El recibido a satisfacción contempla la verificación del adecuado funcionamiento del producto adquirido.

## SECCION IV: Factores de Evaluación

Entre las ofertas admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación de cada oferta bajo la siguiente metodología:

Factor de evaluación	Porcentajes
Costo mensual fijo	25%
Costo por hora soporte y monitoreo	25%
Experiencia Comprobada	50%
Total	100%

**FACTOR EXPERIENCIA COMPROBABLE (50%):** Se evaluará la experiencia en la instalación, configuración, implementación y puesta en marcha de soluciones de conmutación telefónica.

- **Experiencia del Oferente en el Mercado (50%):** Se evaluará la experiencia comprobada en la integración, instalación y mantenimiento de la solución ofertada. El oferente presentará una **declaración jurada firmada por el representante legal**, la misma deberá ser tabulada en una tabla de cinco (5) columnas, la información a mostrar será la siguiente: Columna 1: Nombre de la Institución o empresa, Columna 2: Persona

de Contacto, Columna 3: Teléfono. Columna 4: E-mail. Columna 5: Año de Inicio del Servicio. El desglose de puntaje se establece de la siguiente forma:

Cantidad	Puntaje
De 1 a 3 clientes	20%
Entre 3 y 5 clientes	35%
Mayor a 5 clientes	50%

### **FACTOR COSTO MENSUAL FIJO (25%):**

A la oferta que presente el precio más bajo se le asignará los 25 puntos para este factor.

El puntaje de las restantes ofertas aceptables se determinará por medio de la siguiente fórmula:

$$\% \text{ obtenido} = \frac{\text{Precio menor cotizado}}{\text{Precio de la oferta a evaluar}} \times 25$$

Donde:

Precio Menor = Corresponde al menor precio de todas las ofertas.

Precio Oferta = Corresponde al precio de la oferta que se está evaluando.

Para los cálculos de puntaje que impliquen el manejo de decimales, se utilizara el truncan los dos primeros decimales.

### **FACTOR COSTO HORA DE SOPORTE Y MONITOREO (25%):**

A la oferta que presente el precio más bajo se le asignará los 25 puntos para este factor.

El puntaje de las restantes ofertas aceptables se determinará por medio de la siguiente fórmula:

$$\% \text{ obtenido} = \frac{\text{Precio menor cotizado}}{\text{Precio de la oferta a evaluar}} \times 25$$

Donde:

Precio Menor = Corresponde al menor precio de todas las ofertas.

Precio Oferta = Corresponde al precio de la oferta que se está evaluando.

Para los cálculos de puntaje que impliquen el manejo de decimales, se utilizara el truncan los dos primeros decimales.

## **3. Criterio de Desempate**

En caso de existir empate en el puntaje final, luego de la evaluación de las ofertas, se elegirá la que mejor convenga al Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, considerando en primer lugar la experiencia del oferente y luego el precio del costo mensual y por último el precio del costo por hora de monitoreo.

De subsistir tal condición, se resolverá de conformidad con el último párrafo del artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

#### **4. Adjudicación**

La elegibilidad de la oferta está condicionada a que se ajuste a las condiciones y especificaciones del cartel, de tal manera que cualquier incumplimiento relativo a las condiciones o especificaciones significativas del pliego, constituye motivo de exclusión.

Las ofertas serán evaluadas en las siguientes etapas, las cuales deben satisfacer para obtener la adjudicación:

- **Primera Etapa:**

Elegibilidad Legal: Todos los oferentes y sus respectivas ofertas deberán cumplir los requisitos legales exigidos en el presente pliego de condiciones y en la Legislación vigente para optar por la adjudicación.

Elegibilidad Técnica: Todas las ofertas deberán cumplir con los requisitos mínimos y especificaciones técnicas básicas exigidas en el cartel de licitación para optar por la adjudicación.

- **Segunda Etapa:**

Evaluación de Ofertas: Una vez que se determine cuáles ofertas cumplen con los requisitos señalados en los puntos anteriores, éstas serán evaluadas aplicando los “Criterios de evaluación” incluidos en este cartel y la adjudicación si procediere, la cual recaerá sobre el oferente que, cumpliendo con todos los requisitos y condiciones, obtenga la mejor calificación.

#### **5. Plazo adjudicación**

El Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica procederá a adjudicar la presente contratación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de las ofertas, pudiéndose prorrogar por un plazo igual en casos calificados, que por la complejidad y trámites administrativos lo amerite.

El adjudicatario de esta contratación no podrá traspasar o ceder los derechos derivados de la adjudicación en firme a terceros, sin previo consentimiento y por escrito de Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

## **6. Obligaciones del Adjudicatario**

- El adjudicatario claramente al presentar su oferta, acepta que el Colegio de Profesionales en Psicología queda libre de toda responsabilidad civil, directa, indirecta o laboral como consecuencia de esta contratación.
- El adjudicatario asumirá todas las obligaciones derivadas de la ejecución del trabajo, tales como cuotas de la Caja Costarricense de Seguro Social, Riesgos Profesionales, Obligaciones Obrero Patronales, Póliza de Riesgos del Trabajo, etc. quedando el Colegio de Profesionales en Psicología totalmente desligado y no manteniendo ninguna relación de este tipo con el adjudicatario o con los trabajadores que este designe.
- El contratista tendrá la obligación de realizar la totalidad de los servicios adjudicados bajo su entera responsabilidad.
- La presente contratación bajo ningún supuesto podrá generar beneficios de orden laboral (vacaciones, aguinaldo, preaviso, cesantía, etc.)

## **7. Multas y Sanciones**

Si existiera atraso imputable al adjudicatario en la entrega del producto adjudicado, éste autoriza al Colegio de Profesionales en Psicología para que, por concepto de cláusula penal y como indemnización, le rebaje del pago respectivo por el o los objetos adjudicados, la suma correspondiente al **1.5%** (un por ciento) del valor no entregado, por cada día natural de atraso (con respecto al plazo ofrecido), hasta un máximo del 25% (veinticinco por ciento) del importe total del contrato, momento en el cual se tendrá por definitivo el incumplimiento contractual, esto dado que el producto que se está adquiriendo es una solución telefónica cuyo impacto en el servicio al cliente externo y al cliente interno resulta indispensable para satisfacer el interés primordial del contrato.

## **8. Rescisión del Contrato**

El Colegio de Profesionales en Psicología podrá rescindir unilateralmente el presente contrato por razones de fuerza mayor, caso fortuito, o por razones de interés público, en cuyo caso serán de aplicación las normas de los artículos 11 de la Ley de Contratación Administrativa y 206 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

Si la rescisión se originará en razones de fuerza mayor o caso fortuito, el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, deberá resarcir por completo la parte efectivamente ejecutada y los gastos en que haya incurrido razonablemente el contratista en previsión de la ejecución total del contrato. La rescisión contractual por mutuo acuerdo únicamente podrá ser convenida cuando existan razones de interés público y no concurra causa de resolución no imputable al contrato.

---

Favor hacer llegar sus observaciones o solicitud de aclaración con:

Yasser Newball: [ynewball@psicologiacr.com](mailto:ynewball@psicologiacr.com)

Claribet Morera Brenes: [direccion@psicologiacr.com](mailto:direccion@psicologiacr.com)

Gracias por su participación.

---

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica  
Proveeduría  
Teléfono 2271 3101  
E-mail: [financiero@psicologiacr.com](mailto:financiero@psicologiacr.com)  
San José, 06 de setiembre 2021