



ESPHF-AD-010(5)

**CARTEL TÉCNICO PARA ALQUILER DE ENLACE INTERNACIONAL DE INTERNET POR DEMANDA**

<b>OBJETO:</b>	<b>ALQUILER DE ENLACE INTERNACIONAL DE INTERNET (MODALIDAD SEGÚN DEMANDA)</b>
<b>N° DE PROCESO:</b>	<b>PRIMARIO 2-2019</b>
<b>FECHA</b>	<b>FEBRERO 2019</b>

### **I. Objetivo de la Compra**

Realizar la contratación de un servicio internacional de internet para la ESPH, por demanda.

### **II. Objetivo Específico de la Compra**

Alquiler de un enlace internacional de internet para la ESPH, bajo la modalidad de solicitudes por demanda, de acuerdo a las necesidades operativas del Negocio de Info Comunicaciones, por el plazo de 36 meses.

### **III. Requisitos de Admisibilidad**

Por la importancia y el nivel de criticidad que esta contratación representa para ESPH y los servicios que se brindarán a nuestros clientes, el oferente deberá cumplir como mínimo con las siguientes especificaciones, la oferta que no cumpla con los siguientes requisitos quedará declarada inadmisibile:

1. No se admitirán ofertas en consorcio, en conjunto o subcontratación de ningún tipo, tampoco se aceptarán ofertas parciales por líneas independientes, el oferente que presente su oferta deberá incluir la totalidad del requerimiento descrito en cada punto de este cartel.
2. Cada oferente debe presentar la certificación respectiva de al menos 3 (tres) clientes diferentes a los que el oferente les haya brindado los servicios internet a nivel carrier. Cada certificación debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:
  - Estar dirigida a ESPH indicando como referencia el número de contratación
  - En cada certificación se debe incluir el nombre de la empresa o institución, persona de contacto, teléfono, correo electrónico y toda información necesaria para verificar la veracidad de la certificación.
  - Se debe brindar una descripción servicio brindado y la fecha de implementación.
  - La fecha de emisión de las certificaciones no deberán tener más de 30 días naturales de emitida, contados a partir de la fecha de apertura de esta contratación.

3. El oferente deberá demostrar que posee al menos dos (2) años de ser distribuidor operador de telecomunicaciones autorizado por la SUTEL. Para ello deberá presentar el título habilitante con vigencia a la fecha de presentación de la oferta.
4. El oferente debe poseer un centro de servicio 24/7 para la atención de incidentes.
5. El oferente debe contar con un help desk. El servicio debe proporcionar un único punto de contacto a través del cual se proporcionará el soporte de servicio, recepción de incidencias, peticiones de gestión de cambios, así como información relativa al servicio contratado.
6. Debe permitir intercambio de tráfico local a nivel país a través del crix.
7. Debe brindar un enlace directo al NAP en Miami a TIER I de Internet
8. Todas las certificaciones emitidas por terceros, en el exterior deben presentarse debidamente apostilladas.

#### **IV. Especificaciones de la Arquitectura y Servicios de La Contratación**

Se detallan a continuación, las características específicas de la solución y servicios a contratar:

##### **1. REQUERIMIENTOS GENERALES**

Se requiere de un (1) servicio de internet. Debe cumplir con los siguientes requerimientos de capacidad, rendimiento y funcionalidades:

2. SUMINISTRO / ITEM O RENGLÓN	CANTIDAD & TIPO
Servicio de enlace de internet bajo demanda	Uno (1)

Las cantidades que a continuación se detallan, son proyecciones y la ESPH no se obliga a un consumo mínimo o máximo, sino que girará órdenes de compra según sus requerimientos, de tal manera, la ESPH, no se hace responsable por la variación de estas proyecciones.

Se llamará oferta proyectada, al estimado de las cantidades totales aquí proyectadas, por los precios de oferta. Será responsabilidad del oferente, completar el anexo de precios para la presentación de la oferta:

**PROYECCIÓN DE CONSUMO**

Año	Cantidad MB	Precio unitario	Sub total
1	600		
2	1024		
3	1024		
		<b>Total</b>	

Se presenta a continuación el detalle de las características del servicio internacional de internet que se requiere contratar.

1. Debe proveer dos o más salidas internacionales.
2. Simétrico, en subscripción 1:1.
3. Proveer adyacencia BGP.
4. Brindar capacidad para adyacencia por Ipv4 e IPv6.
5. El punto de entrega del servicio debe ser el siguiente:
  - a. 9°59'41.32"N, 84° 6'57.24"O
6. Brindar informes de usabilidad del servicio de internet, incidentes reportados con el detalle de atención. Reportes con información del uso de su enlace dedicado a través de una herramienta de gestión que brinda total autonomía de monitoreo: tráfico cursado, tiempo de uso, y reportes históricos del comportamiento del enlace.
7. No deben presentar cargos de instalación.
8. Permitir aumentar el ancho de banda contratado bajo demanda, en periodos establecidos por la administración de ESPH.
9. Periodo de contratación: 3 años.
10. Ancho de banda: Deben indicar los costos para los siguientes anchos de banda: 400 MB, 500 MB, 600 MB, 800 MB, 1 GB, 1.2 GB, 1.4 GB 1.5 GB. La contratación inicial será de 600 MB y será por la modalidad bajo demanda en los rangos antes mencionados.

11. El tiempo de entrega no podrá superar los 5 días naturales computados a partir del giro de la orden de compra.
12. El proveedor adjudicado deberá presentar un mapa general por donde transita el enlace desde el punto de entrega ofrecido hasta el punto de salida del país.
13. Debe permitir el acceso a sitios y servicios web nacionales e internacionales.
14. Debe brindar un enlace directo al NAP en Miami a TIER I de Internet.

#### **V. Información Financiera.**

Los oferentes, deberán presentar los Estados Financieros, de conformidad a lo indicado en el pliego de Condiciones Generales.

#### **VI. Garantía**

Se utilizarán las siguientes garantías en esta adquisición:

1. Garantía de participación:  
El proveedor, deberá aportar junto con su oferta una garantía de participación equivalente a un 1% del monto de la oferta proyectada.
2. Garantía de cumplimiento:  
El adjudicado, previo a la emisión de la orden de compra, deberá aportar una garantía de cumplimiento equivalente a un 5% del monto de la oferta proyectada, la cual será devuelta 30 días hábiles después de que se realice el recibido a satisfacción de la instalación, por parte de la ESPH.
3. Garantía de buen funcionamiento:  
El oferente adjudicado, previo al recibido a satisfacción por parte de ESPH, deberá aportar una garantía buen funcionamiento equivalente a un 5% del monto de la oferta proyectada, la cual estará vigente por el plazo total del contrato más dos meses adicionales.
4. Ajustes de garantía.  
Si la demanda de consumo, llegara a superar sustancialmente las cantidades proyectadas, la ESPH se reserva el derecho de solicitar ajustes proporcionales, en la garantía de cumplimiento o en la de buen funcionamiento.

**VII. Precio**

El oferente, deberá presentar en su oferta, una estructura de precios con el siguiente detalle:

<b>Rubro</b>	<b>Monto</b>	<b>Monto con IV</b>
400 MB		
500 MB		
600 MB		
800 MB		
1 GB		
1.2 GB		
1.4 GB		
1.5 GB		

Además, los oferentes, deberán presentar una estructura del precio, indicando al menos, el monto nominal y porcentual, correspondiente a la Utilidad, los costos fijos y los costos variables.

**VIII. Tiempo de entrega**

El tiempo de entrega del enlace, debe estar expresado en la oferta en días naturales.

**IX. Condiciones de Almacenamiento**

El oferente debe indicar las condiciones en cómo debe almacenarse el producto.

**X. Multas**

Cuando exista atraso en la entrega total del servicio adjudicado, conforme a las condiciones contratadas el adjudicatario deberá pagar a la ESPH, S.A. por concepto de multa el equivalente a un 3% sobre el valor total de la oferta proyectada, por cada día hábil que se mantenga dicha condición, hasta un máximo de 25% del monto total adjudicado, todo de conformidad a las Condiciones Generales.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA): El servicio de soporte y gestión de incidentes estará sujeto al acuerdo de servicio que se detalla en la siguiente matriz:

<b>Matriz de SLA para Servicios Administrados</b>			
<b>Descripción del Servicio</b>	<b>Tiempo SLA</b>	<b>Tiempo Penalidad</b>	<b>Multa</b>
Primer Contacto Soporte por incidente	30 Minutos	> 30 Minutos	Por cada 5 minutos de retraso, 4% menos del Total Factura Mensual Hasta un 25% del monto mensual facturado.
Diagnostico Preliminar al Cliente	60 Minutos	> 60 Minutos	Por cada 10 Minutos de retraso, 4% menos del Total Factura Mensual Hasta un 25% del monto mensual facturado.
Tiempo Promedio Resolución Averías* (evento correctivo).	4 Horas	> 4 Horas	Por cada media hora de retraso, 4% menos Total de la Factura mensual, última media hora 2,5% hasta un 25% del monto mensual facturado.

En caso que existan tres multas de 25% a la factura mensual de los servicios contratados, en un periodo de un mismo año, la ESPH podrá realizar la cancelación del contrato.

Las multas podrán ser cobradas hasta un máximo del 25% valor total mensual.

#### **XI. Modalidad de Pago**

El pago del alquiler de este servicio, se realizará por mes vencido a 30 días después de presentada la factura, con la aprobación de la unidad administrativa.

#### **XII. Cesión del Contrato**

El contratista no podrá ceder ni parcial ni totalmente el contrato salvo autorización expresa y por escrito de ESPH, S.A.

#### **XIII. Responsabilidad Social del Contratista**

El contratista deberá apegarse a lo estipulado en la legislación vigente, y no podrán emitir mecanismos de discriminación en sus contrataciones por género, credo o raza. Así como los requerimientos de las autoridades competentes:

- Estar al día en materia de pago de impuestos
- Estar al día en materia de pago de obligaciones obrero-patronales con CCSS
- Estar al día en materia de pago del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF)

El contratista estará obligado a conocer y cumplir lo establecido en el documento Reglas de Calidad, Saludo y Seguridad y Ambiente para Contratistas de la ESPH S.A. (el documento se encuentra en la página de la empresa: [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com) en la pestaña proveedores) y también debe someterse a las inspecciones periódicas que la ESPH S.A. realice para verificar el cumplimiento del mismo.

Las consecuencias de orden laboral y de accidentes de trabajo, serán de entera responsabilidad del contratista, al igual que las derivadas de daños a las personas o bienes a terceros, en consecuencia, el contratista, para todos los efectos, será reputado como patrón único y expresamente deja exonerada a la Empresa de cualquier responsabilidad de orden civil y laboral, con motivo en razón o consecuencia de los servicios contratados. En caso de producirse una situación de emergencia o accidente laboral se debe notificar al administrador del contrato por parte de la Unidad Interesada (responsable de la contratación) para que este informe al departamento de Salud Ocupacional de la ESPH S.A.

#### XIV. Tabla de Valoración para Calificación y Adjudicación

Para efectos de valoración de las ofertas, se evaluarán únicamente las ofertas que cumplan con todos los requisitos de admisibilidad.

A las ofertas que cumplan con los requisitos de admisibilidad serán evaluadas de acuerdo a los criterios de la siguiente tabla de puntaje, resultando adjudicado el oferente que obtenga mayor calificación:

<b>CRITERIO</b>	<b>VALOR</b> %
<p><b>Precio:</b></p> <p>Se otorgará un 80% de la calificación a la oferta que presente el menor precio de para el rango de los 600 MB.</p> <p>Las otras ofertas recibirán una calificación proporcional aplicando la siguiente fórmula:</p> $P= 80*(Pb/Po)$ <p>Dónde: P= Puntaje obtenido por la oferta en estudio Pb= Precio de la oferta de menor precio Po= Precio de la oferta en estudio</p>	80%

CRITERIO	VALOR %				
<p><b>Experiencia del proveedor:</b></p> <p>Se otorgará hasta un 10% de la calificación a los oferentes que demuestren tener más experiencia de la requerida como admisibilidad, y para ello se utilizará la siguiente tabla;</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>4 proyectos implementados</td> <td>7 %</td> </tr> <tr> <td>5 o más proyectos implementados</td> <td>10 %</td> </tr> </table> <p>Para demostrar esta experiencia el oferente deberá incluir cartas de los clientes cumpliendo con todos los aspectos solicitados en el punto III (tres) de los requisitos de admisibilidad.</p>	4 proyectos implementados	7 %	5 o más proyectos implementados	10 %	10%
4 proyectos implementados	7 %				
5 o más proyectos implementados	10 %				
<p><b>Tiempo de entrega:</b></p> <p>Se otorgará un 10% de la calificación a la oferta que presente el menor tiempo de entrega. La oferta, deberá indicarse en días naturales.</p> <p>Las otras ofertas recibirán una calificación proporcional aplicando la siguiente fórmula:</p> $P = 10 * (Pb / Po)$ <p>Dónde:  P= Puntaje obtenido por la oferta en estudio  Pb= Tiempo de entrega de la oferta con menor tiempo de entrega  Po= Tiempo de entrega de oferta en estudio</p>	10%				
<b>Total, Puntos a obtener</b>	<b>100%</b>				

Las ofertas admitidas se compararán y adjudicarán de acuerdo al sistema de puntajes, siendo la(s) oferta(s) seleccionada(s) para su adjudicación la que logre el mayor puntaje y cumpla con lo requerido por la Unidades Interesada y que a la vez favorezca los intereses de la ESPH, S.A.

**Nota:** Esta contratación será adjudicada a un solo proveedor, dada la integración necesaria de los requisitos del cartel



## XV. Consideraciones en Salud - Seguridad Ocupacional y Ambiente

En cuanto a seguridad y salud ocupacional, el oferente debe apegarse a lo establecido en **El Procedimiento ESPHP-SGI-013 Relación con Proveedores y Contratistas**.

ESPH dispondrá de un administrador del contrato quien validará el cumplimiento de las normas establecidas para los Proveedores.

Especificar que antes de iniciar la prestación del servicio, el contratista deberá recibir la Inducción del SGI y portar siempre el carnet de contratista; esto durante el periodo que presta el servicio.

El proveedor debe indicar los procedimientos a llevar a cabo para el manejo de residuos producto del servicio y según se establece en la **Ley de Gestión Integral de Residuos N° 8839 y su Reglamento**

El oferente adjudicado deberá reducir la cantidad de embalaje que contiene el bien o producto e eliminar el uso de estereofón, sustituyéndolo por material reciclable. Los oferentes tendrán la obligación de presentar un Plan de Gestión de Residuos según lo establece el **artículo 42 de la Ley de Gestión Integral de Residuos No. 8839** y retirar los residuos que se generen producto del bien adquirido.

Para todo producto químico deberán suministrar junto con la oferta las hojas de seguridad correspondientes. Además, indicar cuando aplique el ingreso de productos peligrosos (mercurio, asbesto, plomo, PCB).

Aquellas empresas contratadas con más de 10 trabajadores deben contar con su propia Comisión de Salud Ocupacional, así mismo si la empresa cuenta con más de 50 colaboradores, adicionalmente deben contar con una Oficina o Departamento de Salud Ocupacional.

## XVI. CLÁUSULA ARBITRAL.

Las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse con el Adjudicatario en la ejecución de la Contratación, o el negocio y la materia a la que este se refiere concernientes a controversias de orden patrimonial que sean fundadas en derechos respecto de los cuales las partes tengan plena disposición y sea posible excluir la jurisdicción de tribunales comunes al tenor del artículo 18 de la Ley No.7727 “Ley sobre Resolución Alternativa de conflictos y Promoción de la Paz Social” serán sometidas a Arbitraje. El arbitraje será de derecho. El arbitraje será administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCACC), a cuyos reglamentos las partes se someten. El lugar del arbitraje será el CCACC. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral compuesto por tres árbitros. Los árbitros serán designados uno por cada parte y el tercero lo designarán los dos nombrados por las partes, en caso de negativa de una de las partes o la falta de acuerdo para el nombramiento del presidente, la designación la realizará el (CCACC). El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, el recurso de nulidad, que deberá

presentarse dentro del décimo día natural de notificado el laudo o la adición o aclaración si la hubiere; mientras que el recurso de revisión deberá presentarse dentro de los tres meses de notificado el laudo o la adición o aclaración si la hubiere. Una vez que el laudo se haya dictado y adquirido firmeza, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Los procesos y su contenido serán absolutamente confidenciales. Los gastos relacionados con el proceso de arbitraje, incluyendo los honorarios de los árbitros, los asumirá la parte perdedora total o parcial del arbitraje. Cada una de las partes cubrirá los honorarios de sus abogados y asesores. Todo esto sin perjuicio de la obligación de reembolso de cualquier gasto que le corresponda a la parte perdedora a favor de la parte ganadora. Para estos efectos, el laudo deberá condenar a la parte perdedora al de esos gastos, incluidos los honorarios profesionales de los asesores legales. Las partes expresamente reconocen que son admisibles medidas cautelares, bien por parte del Tribunal Arbitral o que se soliciten a un juez ordinario en cuyo caso, que alguna de dichas autoridades acceda a una medida cautelar, deberá rendirse una caución, en la forma y porcentaje establecido en el artículo 273 del Código Procesal Civil, garantía calculada sobre la estimación económica de proceso arbitral. A esa garantía o caución se la aplicarán las consecuencias previstas en el artículo 276 de dicha ley. En caso de que el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCACC), dejare de existir, lo será como segunda opción el Centro de Justicia Alternativa del Colegio de Abogados de Costa Rica a cuyas normas y Reglamentos las partes desde ya se someten en forma voluntaria e incondicional afectos de que éste administre el proceso arbitral bajo ese supuesto.