



CONTRATO NÚMERO 11-2018/LA00049-01/2015

ADENDA

CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE TIPO CALL CENTER Y OTROS PARA LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA

ENTRE

EL CONSORCIO NETCOM BCC- NETWORK

Y

LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA

Entre nosotros, **JOSÉ MANUEL ULATE AVENDAÑO**, mayor, divorciado una vez, Alcalde Municipal, cédula de identidad número nueve – cero cuarenta y nueve –cero trescientos setenta y seis, vecino de Mercedes Norte de Heredia, doscientos metros oeste de Templo Católico, Máster en Administración de Negocios, actuando en mi condición de Alcalde Municipal, declarado electo como Alcalde del Cantón de Heredia, según Resolución No. 1311-E11-2016 de las diez horas con cuarenta y cinco minutos del veinticinco de febrero del dos mil dieciséis, juramentado en Sesión Ordinaria Solemne N° 01-2016, del día primero de mayo de 2016 de la **MUNICIPALIDAD DE CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA con cédula jurídica número 3-014-042092**, y en Representación con suficientes facultades para este acto, para efectos contractuales conocida en adelante como **LA MUNICIPALIDAD**; y el señor **FERNANDO MARTÍN MURILLO PORRAS**, mayor, casado una vez, nacionalidad costarricense, Master en Administración de Tecnología de la Información, vecino de San José, portador de la cédula de identidad número uno-seiscientos noventa y cinco-doscientos cincuenta y cuatro, en su condición de apoderados generalísimos sin límite de suma de la sociedad denominada **NETWORK COMMUNICATIONS SOCIEDAD ANÓNIMA**, cédula jurídica número tres – cero doce – quinientos setenta y tres mil ochocientos cuarenta y ocho, domiciliada en San José, San Pedro, Montes de Oca, Avenida siete, ciento 150 metros oeste del Restaurante Taco Bell, y el señor **MARIO GUERRA RÍOS** mayor, casado una vez, nacionalidad mexicana, Licenciado en Ingeniería Eléctrica, vecino de San José, Escazú, Bello Horizonte, portador de la cédula de residencia número uno cuatro ocho cuatro cero cero cero cuatro nueve nueve dos ocho comparecen en su condición de apoderados generalísimos sin límite de suma de la sociedad denominada **NETCOM BUSINESS CONTACT CENTER SOCIEDAD ANÓNIMA**, cédula jurídica número tres – ciento uno – trescientos sesenta mil seiscientos sesenta y ocho, domiciliada en San José, San Pedro, Montes de Oca, del BAC San José de La Rotonda de la Bandera trescientos metros al suroestes Oficentro Dent tercer piso, hemos constituido un **CONSORCIO** que se denomina **EL CONSORCIO NETCOM BBC- NETWORK** con el propósito de participar, bajo la modalidad consorcial a que alude el artículos 38 de la Ley de Contratación Administrativa en el procedimiento de contratación, Licitación Abreviada, **N°2015LA-000049-01 “SERVICIOS PROFESIONALES DE ATENCION AL CLIENTE TIPO CALL CENTER Y OTROS PARA LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA”**, se designa como representante legal del **EL CONSORCIO NETCOM BBC-**

NETWORK a la empresa NETCOM BUSINESS CONTACT CENTER SOCIEDAD ANONIMA, la cual llevará a cabo todas las labores correspondientes a la administración y operación del mismo, incluyendo la facturación, quien en lo sucesivo se le denominará indistintamente como **“EL CONSORCIO”**, hemos convenido en celebrar la presente Adenda Contractual, al Contrato Principal denominado, **“SERVICIOS PROFESIONALES DE ATENCION AL CLIENTE TIPO CALL CENTER Y OTROS PARA LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA”**, de la Licitación Abreviada, N°2015LA-000049-01, adjudicada mediante oficio AMH—1463-2015 de la Alcaldía Municipal del Cantón Central de Heredia, del día veintidós de diciembre del dos mil quince, se procedió a adjudicar al Consorcio denominado **CONSORCIO NETCOM BBC- NETWORK.**, según lo establecido en el oficio SST-0281-2018 y por requisición N°10909 el señor Francisco Sanchez Gomez, solicita la contratación adicional entre esta Municipalidad y EL CONSORCIO, para el servicio de atención al cliente tipo call center. Expone el señor Francisco Javier Sánchez Gómez, que con fundamento en el artículo 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, por un periodo de seis meses, en tanto se realiza un nuevo procedimiento administrativo, en oficio de la Proveduría Municipal PRMH-0239-2018 del día 10 de abril de 2018, donde se solicita a EL CONSORCIO su anuencia para prorrogar el contrato por seis meses o bien hasta alcanzar el límite indicado en el contrato inicial el cual al día de hoy cuenta con un saldo de €78.000.000; lo que suceda primero, en oficio de EL CONSORCIO, del día 10 de abril de los corrientes manifiestan su anuencia a realizar la ampliación bajo los términos señalados, según lo establecido en el oficio de la Alcaldía Municipal AMH-0373-2018 del día 10 de abril de 2018 y el artículo 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa a efecto de que se amplié el contrato por un plazo de seis meses o bien hasta alcanzar el límite indicado en el contrato inicial el cual al día de hoy cuenta con un saldo de €78.000.000.

CLÁUSULA PRIMERA: Que la Proveduría Municipal promovió la Licitación Abreviada, N°2015LA-000049-01 **“SERVICIOS PROFESIONALES DE ATENCION AL CLIENTE TIPO CALL CENTER Y OTROS PARA LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA”**, la cual se registró, por la oferta presentada ante la Proveduría Municipal, los documentos aportados al expediente respectivo, el pliego de condiciones, así como las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA SEGUNDA: ITEM ADJUDICADO Y ESPECIFICACIONES Y DETALLE DEL SERVICIO

1. ITEMS ADJUDICADOS

ITEM N°	DESCRIPCION	TIPO	PRECIO USD
1	SERVICIO DE ATENCION DE CONTACTOS POR MINUTO	ENTRANTES	0,35
		SALIENTES	0,34
2	GESTION DE ENVIO DE INFORMACION POR UNIDAD PARA CAMPAÑAS MASIVAS DE INFORMACION TIPO POR DEMANDA	CORREO ELECTRONICO	0,0085
		MENSAJERIA DE TEXTO (SMS)	0,008

	MENSAJES DE VOZ	0,1
--	-----------------	-----

LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA SE COMPROMETE A LLEVAR EL CONTROL PERTINENTE EN ARAS DE GARANTIZAR QUE EL MONTO TOTAL DE LA PRESENTE LICITACIÓN NO SOBREPASARÁ AL LÍMITE SUPERIOR DEL TIPO DE LICITACION ABREVIADA (EXCLUYE OBRA PUBLICA) PARA COMPRA BIENES Y SERVICIOS, QUE AL DIA DE HOY ES HASTA c78.000.000 EN VIRTUD DE LO ESTABLECIDO POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

2. ESPECIFICACIONES TECNICAS:

OBJETIVO GENERAL:

La atención de contactos entrantes (Inbound) y salientes (Outbound) debe ser realizada desde las instalaciones que **EL CONSORCIO** acondicione para dicho por lo tanto es necesario que **EL CONSORCIO** se encuentre ubicado en un radio no mayor 15 Kilómetros de **LA MUNICIPALIDAD**, para lo cual debe definir la ubicación correspondiente

La distancia estimada entre las instalaciones del centro de atención y **LA MUNICIPALIDAD** corresponde a un estimado con el fin de evitar grandes distancias y tiempo perdido por traslado por parte del personal administrativo. **LA MUNICIPALIDAD** se reserva la posibilidad de valorar el cumplimiento de lo aquí indicado en beneficio del cumplimiento del objeto contractual.

La atención telefónica debe ser realizada mediante un número principal propiedad del **LA MUNICIPALIDAD**, el cual se destina para la atención de necesidades específicas de servicios.

EL CONSORCIO debe direccionar los contactos a las extensiones internas de **LA MUNICIPALIDAD** y números directos de **LA MUNICIPALIDAD**, cuando así lo demande el servicio.

EL CONSORCIO debe proveer el servicio de contactos salientes para contactar a los clientes mediante campañas a solicitud del **LA MUNICIPALIDAD**, los puntos del 1 al 4, se encuentran bajo el alcance indicado en el ANEXO 1 – Descripción del servicios para la atención de contactos entrantes (Inbound) y salientes (Outbound).

Línea Única: Contratar a **EL CONSORCIO** para que brinde el servicio de atención de contactos del **LA MUNICIPALIDAD** con infraestructura propia de **EL CONSORCIO** en el Subproceso de **LA MUNICIPALIDAD**, dicho servicio debe de ofertarse de la siguiente manera:

ÍTEM Nº1 SERVICIO DE ATENCIÓN DE ATENCIÓN DE CONTACTOS ENTRANTES Y SALIENTES

EL CONSORCIO debe atender desde sus instalaciones, mediante una solución tecnológica que permita el ruteo inteligente de los contactos entrantes o salientes (independientemente del medio), el agente debe de

contar con la habilidad requerida para atender cada una de las solicitudes que ingresen por este medio, las consultas asociadas a los niveles 1, referenciados en el ANEXO 1 de atención, este debe de ser apoyado en la

plataforma tecnológica propia, en un horario de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., después de ese horario se debe activar una grabación que le indique al contribuyente el horario de servicio.

Este servicio resolverá la asistencia de servicio al cliente de **LA MUNICIPALIDAD** mediante las llamadas entrantes de sus contribuyentes, en esas mismas llamadas el agente telefónico debe actualizar los datos de dichas personas, además de ser un canal para las campañas de llamadas salientes con diversos fines como:

- a) Informar a contribuyentes sobre nuevos servicios.
- b) Recordatorios de cobro de impuestos municipales.
- c) Campañas de cobro
- d) Campañas de información de servicios
- e) Campañas de Agradecimiento
- f) Campañas de Morosidad
- g) Campañas de Bienestar Social
- h) Campañas de Actividades Varias
- i) Otros que **LA MUNICIPALIDAD** defina en su momento con previa comunicación a **EL CONSORCIO**.

El desborde de llamadas que tengan los diferentes departamentos de **La Municipalidad** será re direccionadas a las instalaciones del **EL CONSORCIO** con el fin de que este último gestione las solicitudes de los contribuyentes.

Este ruteo se realizará de acorde a la capacidad de los equipos con los que cuenta **EL CONSORCIO**, se podría brindar un desvío de llamadas por medio de Internet a través de una VPN esto si sus equipo lo permiten para ello se requiere un router que soporte VPN tipo IPSEC de no poderse realizar de esta manera se podría brindar un número telefónico para que desde su central realicen el desvío de las llamadas a dicho número telefónico.

Se debe de llevar la actualización de la base de datos según la demanda del **LA MUNICIPALIDAD**, esta actualización debe de considerar un máximo de cinco datos por contribuyente (nombre, cédula, domicilio, teléfono y correo electrónico).

CONDICIONES GENERALES

Requerimientos de Calidad del Servicio:

En cuanto a la medición de la Calidad:

Es responsabilidad de **EL CONSORCIO** brindar el servicio solicitado por **LA MUNICIPALIDAD** según los requerimientos de nivel de servicio y calidad en el servicio al cliente especificado en este contrato y el cartel, para lo cual **EL CONSORCIO** debe realizar las estimaciones de los recursos necesarios. Como referencia, **LA MUNICIPALIDAD** proporciona la siguiente estimación de las llamadas anuales atendidas durante el periodo comprendido entre Enero 2015 y marzo 2015

El nivel de servicio requerido por **LA MUNICIPALIDAD** en cuanto a la atención de llamadas debe ser de 80/20, es decir el 80% de las llamadas atendidas antes de los 20 segundos

A) Llamadas anuales atendidas durante el periodo comprendido entre Enero 2015 y marzo 2015

Indicadores	Enero	Febrero	Marzo
Total Llamadas	25.717	20.487	13.194
Contestadas	6.710	7.746	8.035
Abandonadas	19.007	12.741	5.159
Llam Outbound	13.215	8.657	9.338

Esto como referencia para **EL CONSORCIO**, sin embargo, **LA MUNICIPALIDAD** no asegura a **EL CONSORCIO** ni un volumen mínimo de contactos ni un ingreso mínimo, dado que ello depende de las necesidades reales que impongan el servicio y los clientes durante la vigencia del contrato. De igual forma se aclara que las referencias suministradas corresponden únicamente a llamadas, para el caso de los contactos por otros canales, debido a que se tratan de servicios que se implementarían durante el periodo de la contratación, no se aportan estimaciones al respecto.

Para las labores de control de calidad en el servicio, **EL CONSORCIO** facilita a **LA MUNICIPALIDAD**, un sitio independiente, no supeditado a horario determinado. Dentro de las funciones de calidad se realizará la consulta y extracción de archivos electrónicos, según el canal de atención, con grabaciones de llamadas y / o de pantallas para corroborar la calidad del servicio brindado, con herramientas que permitan la intervención de contactos para efectos de apoyar la resolución del caso.

LA MUNICIPALIDAD se reserva el derecho de realizar verificación del servicio brindado por **EL CONSORCIO** a través de cualquiera de los siguientes mecanismos, según estime conveniente: hojas de evaluación, escucha silenciosa (de grabaciones y en tiempo real), cliente fantasma (llamar exponiendo un caso y calificar como lo resuelve), visita en el sitio, encuestas de satisfacción a clientes seleccionados de forma aleatoria que hayan

sido atendidos por **EL CONSORCIO**, o bien, la aplicación de cualquier otro mecanismo que **LA MUNICIPALIDAD** establezca y comunique previamente a **EL CONSORCIO**.

LA MUNICIPALIDAD solicita, en el momento que estime conveniente, los informes de calidad evaluados por **EL CONSORCIO**.

Es responsabilidad de **EL CONSORCIO** brindar acceso, a los usuarios que **LA MUNICIPALIDAD** designe, a sus sistemas o aplicaciones, para la consulta y verificación de información, reportes y datos relacionados con los servicios que presta para **LA MUNICIPALIDAD**, tanto en línea como de carácter histórico, en forma separada para los niveles empresa y para el nivel que atenderá **LA MUNICIPALIDAD**. Debe contar con la opción de efectuar búsquedas parametrizables para cualquier canal de atención que esté habilitado o se habilite a solicitud de **LA MUNICIPALIDAD**. Al momento de implementación del canal **LA MUNICIPALIDAD** le solicita a **EL CONSORCIO** los reportes que requiera para cada caso.

De las Auditorías de Calidad a realizar por **LA MUNICIPALIDAD** y **EL CONSORCIO**:

- a) Las inspecciones de calidad son efectuadas en tiempo real o tomando como base las grabaciones y su evaluación es registrada.
- b) **LA MUNICIPALIDAD** emitirá una evaluación mensual de la calidad del servicio brindado al cliente por **EL CONSORCIO**. La misma se considera para efectos del pago correspondiente, como un insumo para la aplicación de las sanciones que se especifican en el apartado de multas y para la fiscalización del cumplimiento del contrato.
- c) Semanalmente, ambas partes (la administración de **LA MUNICIPALIDAD** y el personal designado por **EL CONSORCIO**), realizarán una sesión de evaluación donde se discutirán los hallazgos detectados durante las inspecciones realizadas en forma aleatoria. Las evaluaciones se calificarán mediante una metodología de confianza utilizada.
- d) Una vez conocida por **LA MUNICIPALIDAD** la causa (s) de carácter repetitivo que están afectando el servicio brindado por **EL CONSORCIO**, determinándose que éstas son responsabilidad del último, **EL CONSORCIO** debe ejecutar un plan formal de resolución, previo informe a **LA MUNICIPALIDAD** de las actividades a emprender y el tiempo de resolución. **LA MUNICIPALIDAD** podrá verificar el cumplimiento del plan y considerar los incumplimientos para la evaluación de la calidad del servicio al cliente ofrecido por **EL CONSORCIO**.

Requerimientos de Personal y Horario del Servicio:

- **EL CONSORCIO** debe contar con personal disponible para laborar en horario flexible, dadas las horas pico o necesidades especiales que involucra el servicio solicitado en el presente contrato y el cartel, incluyendo los fines de semana y feriados, sin que se supere la duración que para cada tipo de jornada establece el Código de Trabajo.

• El horario de atención lo puede encontrar bajo el desarrollo de OBJETIVO GENERAL N°1 primer párrafo; sin embargo **EL CONSORCIO** debe contar con personal disponible para laborar en horario flexible, dadas las horas pico o necesidades especiales que involucra el servicio solicitado en el presente contrato y el cartel, incluyendo los fines de semana y feriados, este servicio es cancelado de acuerdo a lo cotizado por **EL CONSORCIO**, ya que se requiere el precio unitario y el servicio es tipo por demanda. **LA MUNICIPALIDAD** para su ejecución y el tiempo que brindará a **EL CONSORCIO** para coordinar dichas actividades es de 15 días naturales

CONDICIONES ESPECIALES:

1. La supervisión y control del cumplimiento por parte de **EL CONSORCIO**, de las obligaciones contraídas con ocasión de la presente contratación, está a cargo del equipo que designe **LA MUNICIPALIDAD** para dicho fin.
2. **EL CONSORCIO** debe disponer de su propio personal y como patrono, cumplir con todas las obligaciones inherentes a esa condición. De esta forma, **LA MUNICIPALIDAD** queda totalmente desligado y no mantiene ninguna relación de carácter obrero patronal con los empleados de **EL CONSORCIO**, los cuales deben en todo caso estar asegurados contra todo riesgo **EL CONSORCIO** asume la responsabilidad de cualquier riesgo profesional, así como, los derechos laborales de los funcionarios que emplee con motivo de la prestación de este servicio.
3. En caso de reemplazo del personal del Centro de Contactos, **EL CONSORCIO** debe notificar inmediatamente al responsable definido por **LA MUNICIPALIDAD** para que proceda a la validación de los atestados del nuevo personal, cuando **LA MUNICIPALIDAD** así lo estime conveniente. El personal de reemplazo debe reunir como mínimo, los mismos requisitos y calidades del personal a sustituir. Es obligación de **EL CONSORCIO** tomar las previsiones del caso en todo momento, para que la sustitución no interrumpa la prestación del servicio ni afecte los niveles de servicio solicitados en este contrato y el cartel. Es potestad del **LA MUNICIPALIDAD** rechazar un recurso si no cuenta con los requisitos mínimos establecidos en el presente contrato.
4. **LA MUNICIPALIDAD** se reserva el derecho de realizar visitas a las oficinas de **EL CONSORCIO** para verificar que cuentan con las condiciones técnicas, operativas y de infraestructura ofrecidas en la oferta. En caso que la información y documentación que se aporte con la oferta no coincida con la verificación en el sitio, la oferta no podrá ser considerada en el concurso.
5. **LA MUNICIPALIDAD** se reserva el derecho de hacer validaciones del contrato en el momento que lo estime conveniente para garantizar que se mantienen las condiciones ofrecidas en la oferta y que deben cumplirse a lo largo del contrato. En caso de detectarse incumplimiento con dichas condiciones, **EL**

CONSORCIO debe realizar las mejoras pertinentes en el plazo que **LA MUNICIPALIDAD** le señale para dicho fin.

LA MUNICIPALIDAD brinda capacitación a los agentes de **EL CONSORCIO** sobre productos y servicios propios de la institución, los cuales serán planificados en el momento que sea adjudicada la presente contratación. Dicha capacitación es impartida por personal de **LA MUNICIPALIDAD** en las instalaciones que suministre **EL CONSORCIO** para tales efectos.

Los agentes deben de aprobar el programa de capacitación, para lo cual **LA MUNICIPALIDAD** se reserva el derecho de efectuar una evaluación escrita y/u oral de los mismos, cuya nota mínima para ser seleccionado debe ser de al menos ochenta y cinco puntos. Los criterios a evaluar son relacionados con la temática de la capacitación. En caso de que el ejecutivo no alcance la calificación mínima solicitada, **LA MUNICIPALIDAD** se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario la no consideración del ejecutivo para la prestación del servicio y el reembolso por el costo de dicha capacitación.

EL CONSORCIO, una vez finalizado el programa de capacitación a los ejecutivos, debe aplicar su propia evaluación que permita determinar el grado de aprovechamiento de los cursos.

PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.

Es obligación de **EL CONSORCIO** manejar con estricta confidencialidad toda la información escrita, verbal, en medio infrarrojo, magnético o electrónico que le sea suministrada o se produzca durante y después de la contratación, mediante un contrato de confidencialidad o la figura legal que se considere conveniente.

EL CONSORCIO debe asegurarse que su personal cumpla con esta normativa, dado que será ésta la responsable del uso de dicha información tanto por parte de su personal, como del uso o divulgación que le den terceras personas sin el previo consentimiento de **LA MUNICIPALIDAD**.

LA MUNICIPALIDAD se reserva el derecho de recurrir a los Tribunales para resarcirse de cualquier perjuicio en su contra, en el caso de que este Principio de Confidencialidad sea violado de cualquier forma por **EL CONSORCIO**.

Queda absolutamente prohibido a **EL CONSORCIO** o a su personal, revelar a terceros ajenos al **LA MUNICIPALIDAD** cualquier parte de la información que le sea suministrada o a la que tenga acceso para el cumplimiento de las labores aquí licitadas o utilizar dicha información para cualquier fin distinto del que estrictamente conforma el objeto de las labores que se le contratan. El incumplimiento de dicha prohibición, es considerado incumplimiento grave de **EL CONSORCIO**, por lo que **LA MUNICIPALIDAD** procede a la resolución inmediata del contrato. Todo lo anterior, sin perjuicio del derecho de **LA MUNICIPALIDAD** de iniciar las acciones administrativas y judiciales tendientes a cobrar a **EL CONSORCIO** los daños y perjuicios que tal incumplimiento le cause.

La obligación de confidencialidad persistirá para **EL CONSORCIO** aún luego de la terminación definitiva del contrato, dado que en todo momento se entenderá que la información que se le suministrará para el desempeño de sus labores y la que se produzca en tal desempeño, es únicamente propiedad del **LA MUNICIPALIDAD**.

EL CONSORCIO debe velar porque su personal acate y respete las normas de seguridad, disposiciones administrativas y comportamiento ético y moral que haya establecido para sus colaboradores.

REQUISITOS MÍNIMOS DEL PERSONAL DEL CENTRO DE CONTACTOS DEL LA MUNICIPALIDAD.

Para prestar el servicio de atención de llamadas, **EL CONSORCIO** debe proponer personal con las siguientes características:

SUPERVISORES OPERATIVOS

EL CONSORCIO debe asignar mínimo un 1 supervisor operativo por turno de trabajo a la administración de los agentes virtuales del Centro de Contactos de Servicios de **LA MUNICIPALIDAD**.

- a- Grado mínimo de Estudiante de Administración de Empresas, Ingeniera Civil, Industrial o carreras afines.
- b- Experiencia mínima de un año en servicios operativos y administrativos en Supervisión de personal de Centros de Llamadas o de Centros de Contacto, aportar cartas de referencia de jefatura inmediata de trabajos anteriores o actuales que hagan constar que el candidato ha realizado el tipo de tareas solicitadas en este ítem.
- c- Conocimiento y destreza en el uso de microcomputadores, paquetes de cómputo tales como: Microsoft Word, Excel, MS Project, PowerPoint, Internet, Correo Electrónico, Fax, entre otros.

Supervisor de Calidad

EL CONSORCIO debe ofertar un supervisor de calidad específico para **LA MUNICIPALIDAD** asignado al control y aseguramiento de la calidad del Centro de Contactos.

- a- Estudiante en Ingeniería Industrial, en Administración de Empresas o en una carrera afín con las labores que se van a desarrollar en el puesto, para lo cual el plan de trabajo y materias aprobadas debe estar extendido por un Centro de Educación reconocido por las autoridades de educación de Costa Rica.
- b- Experiencia mínima de 6 meses en puestos relacionados con el Control de la Calidad, servicios operativos y administrativos en Supervisión de personal de Centros de Llamadas. Aportar currículum vitae, que incluya como mínimo la descripción de funciones de puestos anteriores y actuales, el periodo de prestación de dichos servicios, el nombre de la entidad además de las referencias correspondientes.

c- Conocimiento y destreza en el uso de microcomputadores, paquetes de cómputo tales como: Microsoft Word, Excel, MS Project, PowerPoint, Internet, Correo Electrónico, Fax, entre otros.

EL CONSORCIO debe poner a disposición de su personal herramientas de aseguramiento de la calidad que le permitan ejecutar acciones como escucha silenciosa, grabación de llamadas, creación de formatos de evaluación de los contactos, de acuerdo con su naturaleza, sea esta técnica o de información, y monitoreo remoto desde las instalaciones del **LA MUNICIPALIDAD**.

Personal técnico: **EL CONSORCIO** debe contar en su planilla con un profesional en el área de la Informática o afín que brinde soporte a la plataforma de **EL CONSORCIO** utilizada por sus agentes y por el personal del **LA MUNICIPALIDAD**, que funja como enlace con **LA MUNICIPALIDAD** y que cumpla con los siguientes requisitos, aportando los atestados correspondientes:

a) Grado mínimo de bachiller universitario en Informática, extendido por cualquier centro de educación superior, reconocido por la Autoridad de educación de Costa Rica, en las carreras de computación, informática o ingeniería electrónica, para lo cual deben presentar fotocopia del título universitario debidamente certificado.

REQUISITOS MÍNIMOS PARA LOS AGENTES DE SERVICIO:

Bachiller en educación media (presentar copia de título)

Experiencia mínima de un año en Call Center. Indicar proyectos en los cuales ha laborado en donde indique nombre de la empresa, descripción del proyecto, persona a cargo (nombre, teléfono, correo electrónico) del proyecto, año laborado.

Conocimiento y destreza en el uso de microcomputadores, paquetes de cómputo tales como: Microsoft Word, Excel, MS Project, PowerPoint, Internet, Correo Electrónico, Fax, entre otros.

LA MUNICIPALIDAD se reserva el derecho de verificar la información aportada, en caso de comprobarse que la información no cumple con los requisitos indicados en el apartado de requisitos mínimos del personal del centro de contactos de la municipalidad, la oferta podrá ser descalificada por incumplimiento

TIEMPOS DE RESPUESTA.

EL CONSORCIO debe garantizar la disponibilidad del servicio al **LA MUNICIPALIDAD**, dentro del esquema de continuidad del servicio, en donde **EL CONSORCIO** debe atender cada una de las solicitudes bajo la siguiente clasificación:

- a) Casos urgentes: Es una disconformidad con el servicio brindado por parte de **EL CONSORCIO**.
- b) Casos críticos: Se entiende como caso crítico una situación donde el cliente exija una pronta solución, amenace con interponer una demanda ante **LA MUNICIPALIDAD**.

c) Casos nuevos requerimientos: Se entiende como casos de nuevos requerimientos todos aquellas solicitudes nuevas a **EL CONSORCIO**, tales como reportes o modificaciones de los mismos, análisis de bd, proyecciones.

Cuando **LA MUNICIPALIDAD** requiera reportar fallas o nuevos requerimientos, envía la solicitud con la definición correspondiente, por medio de un documento formal, vía fax, correo electrónico u otro a la persona que **EL CONSORCIO** designe con las facultades necesarias para atender dichas solicitudes.

Las clasificaciones de las solicitudes deben ser atendidas bajo el tiempo de respuesta indicado a continuación:

- Casos urgentes: Se debe de contar con un tiempo de respuesta no mayor a 2 horas hábiles, entiéndase como hábiles 8:00 a 5:00 p.m. de L a V. (no incluye días feriados).
- Casos críticos: Se debe de contar con un tiempo de respuesta no mayor a 1 hora hábil, entiéndase como hábiles 8:00 a 5:00 p.m. de L a V. (no incluye días feriados).
- Casos nuevos requerimientos: Se debe de contar con un tiempo de respuesta no mayor a 72 horas hábiles, entiéndase como hábiles 8:00 a 5:00 p.m. de L a V. (no incluye días feriados).

HORARIO DEL SERVICIO.

LA MUNICIPALIDAD define con al menos 15 días de anticipación el horario de atención en caso para los días feriados por ley o casos especiales, el cual debe ser negociado de previo con **EL CONSORCIO** y validar si este representa un costo adicional, así como la duración de las campañas y las horas de envío de información

Es responsabilidad de **EL CONSORCIO** mantener el personal mínimo que le permita cumplir con el nivel de servicio solicitado por **LA MUNICIPALIDAD** así como, su distribución para cubrir los diversos turnos u horarios, sin que en ningún caso pueda asignarse a un recurso una jornada de trabajo mayor a las autorizadas en el Código de Trabajo.

La cantidad de personal por horario es definido por **EL CONSORCIO**, según la demanda del servicio que se genere a raíz de esta contratación, de caso de picos de llamadas **LA MUNICIPALIDAD** debe de avisar con mínimo 15 días anticipación a **EL CONSORCIO** para que este se coordine los recursos necesarios para la atención de dicha demanda.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Atención de la central telefónica, único punto de contacto / **EL CONSORCIO** se encargara de recibir las llamadas que ingresen al número que designe **LA MUNICIPALIDAD**.

Recibir llamadas inbound de los contribuyentes, atención de la línea y solución de las consultas que en algunos casos podría ser solicitud de información, requisitos o cualquier trámite que **LA MUNICIPALIDAD** tenga en sus prioridades de atención.

La llamada cuando ingrese al Call Center es tratada de acuerdo al SLA (Services Level Agreement) que se firmara entre ambas partes, en el caso de que el Call Center no pueda resolver se definirán procesos para escalar la llamada a las respectivas áreas, si no se contacta al encargado de **LA MUNICIPALIDAD** el Call Center enviara un mensaje de correo con los datos o la consulta de contribuyente para que el caso sea resuelto de primera línea.

Realizar campañas y de acuerdo a las necesidades que **LA MUNICIPALIDAD** tenga en su respectivo momento esto por las diferentes campañas que se realizan por épocas, como por ejemplo, Campañas de No Afectación que se generan en los meses de enero, febrero, marzo o Declaraciones de bienes inmuebles que se realiza una vez cada 5 años para los meses de abril a octubre, campañas para que los contribuyentes se acerquen a **LA MUNICIPALIDAD** a declarar.

Transferencia de llamadas de los clientes a la línea de atención de **LA MUNICIPALIDAD**.

Registrar la información brindada por el cliente (actualización de datos).

Grabación del 100 % de las llamadas.

Se debe de llevar la actualización de la base de datos según la demanda del **LA MUNICIPALIDAD**, esta actualización debe de considerar un máximo de cuatro datos por contribuyente.

Item N°2

LA MUNICIPALIDAD podrá realizar campañas masivas y/o de envío de información y actualización cuando así lo considere necesario por los siguientes medios:

- correo electrónico.
- mensajería de texto (SMS) con mensajes bidireccionales.
- Mensajes de voz salientes (IVO)

Por lo que **EL CONSORCIO** debe tener la capacidad de atender esta necesidad como y requisito indispensable en la presente contratación los mensajes SMS deben ser bidireccionales.

En caso de campañas y/o envío de información ambas partes definirán plazos y números de contribuyentes

NIVELES DE ATENCION

Nivel 1: se refiere a consultas que se pueden resolver durante el momento del contacto con el cliente. Se caracterizan por ser consultas básicas, las cuales en su mayoría, no es necesario identificar al cliente, ni consultar información personal del mismo, excepto el número de teléfono y/o correo y dirección de notificación, salvo los casos en que por solicitud expresa de **LA MUNICIPALIDAD** se indique lo contrario. En

caso de no ser resueltas dentro de los rangos de tiempo establecidos se procederá a la transferencia al funcionario especializado.

Las consultas que por su complejidad requieran la ejecución de procesos especializados por parte de personal de **LA MUNICIPALIDAD** para resolver la necesidad del cliente, procesos como investigación, modificación de sistemas, toma de decisiones que impliquen una transacción y que por lo tanto excedan lo indicado en el niveles 1, deben remitirse al personal de **LA MUNICIPALIDAD** que se asigne para la atención de las consultas de nivel 2. Sin embargo, si los funcionarios del nivel 2 a los que se deba comunicar el caso no están disponibles, la consulta debe abrir un caso pendiente de atención, el cual debe asignarse en forma automatizada al Nivel 3 o dejar la llamada en espera pendiente de atención y darle seguimiento mediante sistema de tickets en donde **LA MUNICIPALIDAD** tendrá acceso a los casos pendientes que sean necesario y para efectos del contribuyente se le hará llegar una notificación vía SMS o correo electrónico, el cual le indicará número de caso correspondiente.

EL CONSORCIO debe garantizar la disponibilidad, continuidad y eficiencia con que brinde el servicio licitado, con el propósito de que el cliente y **LA MUNICIPALIDAD** estén satisfechos con el servicio recibido.

En el momento en que **LA MUNICIPALIDAD** le solicite a **EL CONSORCIO** la resolución de nuevas consultas dentro de los niveles anteriormente establecidos y cuando no modifique su alcance la solicitud se considerará dentro del servicio ya prestado, bajo el mismo costo efectivo por servicio que resulte adjudicado. Sin embargo cuando dichas necesidades impliquen modificar aspectos esenciales de la contratación, quedará sujeto a lo dispuesto en el artículo 200 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa.

Para el registro de la atención de los contactos establecidos tanto por **EL CONSORCIO** como por el nivel 1 del **LA MUNICIPALIDAD**, **EL CONSORCIO** debe poner a disposición de **LA MUNICIPALIDAD** un acceso donde se le permita a los agentes del Centro de Contactos (incluidos los agentes de **LA MUNICIPALIDAD**), y el personal de otras unidades que el **LA MUNICIPALIDAD** designe, mantener y consultar la información capturada.

SOLUCIÓN DE IVR

EL CONSORCIO debe contar con un destino alterno para la respuesta de llamadas por menús interactivos.

Dentro de las opciones generales a incluir en el IVR se pueden solicitar las siguientes:

- Habilitación de mensajes bienvenida, intermedios y de cierre.
- Ambientación durante los tiempos de espera.
- Parametrización de información de servicios o productos del **LA MUNICIPALIDAD**.
- Multi-idioma.
- Esquemas de autenticación del cliente (clave, voz)

- Grabación y publicación de mensajes pregrabados con información de nombre, teléfono y asunto.
- Con posibilidad de navegación entre las opciones.

EL CONSORCIO posterior a la solicitud del **LA MUNICIPALIDAD**, le presentará la programación y parametrización para la aprobación del **LA MUNICIPALIDAD** antes de su implementación,

LA MUNICIPALIDAD se reserva el derecho de solicitar modificaciones durante el periodo de la contratación en las opciones que se habiliten en el IVR, de mutuo acuerdo con **EL CONSORCIO**, lo anterior con el fin de atender campañas externas de **LA MUNICIPALIDAD** en caso de que estas sean requeridas.

BITÁCORA ELECTRÓNICA

Dicha bitácora debe contener la siguiente información:

- a) Fecha de Proceso: fecha en que se realiza el proceso específico, será ingresado en forma automática.
- b) Usuario: usuario que realiza el proceso, será ingresado en forma automática.
- c) Oficina: oficina que realizará el proceso, será ingresado por el agente.
- d) Trámite: Trámite solicitado, será ingresado por el agente.
- e) Código del Trámite: Número o código del trámite
- f) Nombre del Contribuyente: nombre del cliente que solicitó el trámite, será ingresado por el agente.
- g) Identificación del Cliente: número de identificación del cliente será digitado por el agente.
- h) Domicilio de contribuyente: Domicilio exacto del contribuyente, será ingresado por el agente.
- i) Teléfono y correo electrónico: Teléfono y correo electrónica, será ingresado por el agente.

Cualquier otro dato que se requiera se agregará mutuo acuerdo entre las partes, previa coordinación

3. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CONSORCIO

3.1 EL CONSORCIO es responsable por el desempeño profesional de las personas que se asignen para prestar servicios bajo su supervisión, así como, de la observación de los requerimientos técnicos, con el fin de asegurar el total cumplimiento de los objetivos de la capacitación y demás requisitos estipulados. En caso de que cualquier tarea desempeñada o cualquier informe o documento preparado por ellos fuera considerado insatisfactorio se hará por escrito especificando el problema. Se concederá un período de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de recibida la notificación, para subsanar o corregir el problema.

3.2 LA MUNICIPALIDAD no es responsable por el deterioro, pérdida o sustracción del cualquier instrumento utilizado por **EL CONSORCIO** en el desempeño de sus funciones.

3.3 EL CONSORCIO tiene la obligación de respetar junto con su personal, todas las medidas y reglas de seguridad que rijan dentro de **LA MUNICIPALIDAD**. Asimismo, **EL CONSORCIO** proporciona el equipo de seguridad necesario a su personal, quedando **LA MUNICIPALIDAD** exenta de esta obligación.

3.4 EL CONSORCIO es responsable de cualquier riesgo laboral, así como daños en la persona o en las cosas que se produzcan por el trabajo realizado. Es obligación de **EL CONSORCIO** hacerle frente a las responsabilidades provenientes de las relaciones de trabajo obrero-patronales, de las relaciones civiles y penales y de cualquier índole que se suscriben y originen entre **EL CONSORCIO** y sus trabajadores.

3.5 EL CONSORCIO garantiza a **LA MUNICIPALIDAD** con el cumplimiento de todo tipo de seguros, pago de planillas, riesgos laborales, seguros de equipo, etc. Por lo que, libera a **LA MUNICIPALIDAD** de todo tipo de responsabilidad patrimonial, así como de toda responsabilidad civil, penal y laboral y ante terceros, por este concepto durante la ejecución del trabajo.

3.6 EL CONSORCIO debe responder ante **LA MUNICIPALIDAD** de la conducta de su personal. **LA MUNICIPALIDAD** se reserva el derecho de solicitar el sustituir el personal en casos calificados.

3.7 EL CONSORCIO corre con todos los gastos por el acarreo de los materiales, herramientas, implementos, equipo y otros que él requiera para ejecutar el servicio contratado.

4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

Las partes acuerdan que con excepción de los requisitos de ley y durante la vigencia de este Contrato, más cinco (5) años adicionales posteriores a su vencimiento, ambas empresas se comprometen a mantener en estricta confidencialidad toda la información recibida por parte de cada una, sobre ubicaciones y características de los equipos, información técnica, financiera, administrativa, etc., topología de las soluciones, software, hardware y toda información ya sea verbal o escrita recibida, salvo que esta información sea requerida por la autoridad judicial o administrativa competente.

De igual forma, ambas partes se obligan omitir todos los actos que directa o indirectamente puedan facilitar la divulgación o revelación total o parcial de la información, así como a tomar todas las medidas administrativas y contractuales necesarias para cumplir con esta responsabilidad, por lo que, ambas partes deben adoptar las medidas apropiadas para garantizar la inviolabilidad y confidencialidad de las comunicaciones cursadas por el servicio del mantenimiento preventivo y correctivo de base de datos.

CLÁUSULA TERCERA: Del plazo,

El plazo de este contrato es por un plazo de seis meses o bien hasta alcanzar el limite indicado en el contrato inicial el cual al día de hoy cuenta con un saldo de SETENTA Y OCHO MILLONES DE COLONES (c78.000.000.), lo que ocurra primero, a partir de notificada la orden de inicio por parte de la Encargada de la Sección de Servicios Tributarios o el funcionario designado por está a EL CONSORCIO, una vez recibida aprobación interna de la Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica.

Si existieran circunstancias no determinadas y/o establecidas en el presente Contrato y Cartel, que conlleve a retrasos en la entrega de los bienes, **EL CONSORCIO** debe informarlo a **la MUNICIPALIDAD** de forma

inmediata a partir del conocimiento del hecho que provocara el retraso por escrito y detallar las causas de tales demoras, para ser evaluadas por **LA MUNICIPALIDAD**, para determinar si justifica o no el retraso.

En caso de incumplimiento por parte de **EL CONSORCIO**, da derecho a **LA MUNICIPALIDAD** a rescindir el contrato sin responsabilidad alguna y da derecho a cobrar los daños y perjuicios que tal incumplimiento causare.

De la fiscalización de este contrato. La efectiva fiscalización de los bienes contratados es efectuada por parte de la Encargada de la Sección de Servicios Tributarios o el funcionario designado por está.

EL CONSORCIO coordina todo lo referente a los servicios contratados con la señora Hellen Bonilla Gutierrez, Encargada de la Sección de Servicios Tributarios o el funcionario designado por este

CLÁUSULA CUARTA: El precio de esta contratación es según la demanda, se pagara conforme a los ítems adjudicados, por precio unitario según lo establecido en el siguiente cuadro:

ITEM N°	DESCRIPCION	TIPO	PRECIO USD
1	SERVICIO DE ATENCION DE CONTACTOS POR MINUTO	ENTRANTES	0,35
		SALIENTES	0,34
2	GESTION DE ENVIO DE INFORMACION POR UNIDAD PARA CAMPAÑAS MASIVAS DE INFORMACION TIPO POR DEMANDA	CORREO ELECTRONICO	0,0085
		MENSAJERIA DE TEXTO (SMS)	0,008
		MENSAJES DE VOZ	0,1

El monto adjudicado total de este contrato no puede sobrepasar la suma de **SETENTA Y OCHO MILLONES DE COLONES (¢78.000.000.)** para lo cual la Encargada de la Sección de Servicios Tributarios o el funcionario designado por esta llevaran los controles pertinentes.

La forma de pago es mensual contra servicio prestado, previo visto bueno de la Encargada de Servicios Tributarios o el funcionario designado por esta, quien enviará su aprobación en forma escrita al Departamento de Proveduría, junto a la factura comercial, confeccionada de conformidad con las normas que en esa materia mantiene Tributación Directa.

La Proveduría Municipal ordenará el pago parcial a **EL CONSORCIO**, previo informe en que se indique que se ha recibido a entera satisfacción el objeto contratado dentro del marco de lo pactado en el Contrato, por parte de **LA MUNICIPALIDAD**. El pago se realizará dos semanas posteriores a la fecha del trámite correspondiente. Los días de trámite son los lunes de cada semana.



EL CONSORCIO debe aportar para la respectiva cancelación los siguientes documentos:

Factura comercial, confeccionada de conformidad con las normas que en esa materia mantiene Tributación Directa.

Se verifica el cumplimiento de estar al día con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), en la cual se haga constar, que se encuentra al día en el pago de sus cuotas obrero patronales, sea por aporte de la certificación misma o bien mediante consulta electrónica en la página: <https://sfa.ccss.sa.cr/moroso/>

LA MUNICIPALIDAD realiza el pago mediante transferencia bancaria por medio del Banco de Costa Rica, por lo cual **EL CONSORCIO** debe aportar la cuenta cliente de ese banco. **LA MUNICIPALIDAD** como agente recaudador, deducirá el dos por ciento (2%) del monto facturado correspondiente al impuesto de renta.

Las facturas que se tramiten deben venir acompañadas del siguiente formato:

TRÁMITE DE FACTURAS	
Yo _____ portador de la cedula N° _____	hago constar que la
factura N° _____	se encuentra de la siguiente manera:
<input type="checkbox"/> No cedida	
<input type="checkbox"/> Cedida a _____	
Lo anterior para el trámite de pago correspondiente	

Firma	
Indicar número de cuenta cliente y corriente para gestionar el trámite de pago de la factura antes indicada. (En caso de que la factura sea en dólares utilizar cuenta en dólares)	
Número de Cuenta Cliente _____	del Banco _____.
Número de Cuenta Corriente _____	del Banco _____.

Procedimiento para la recepción de facturas cedidas

El trámite de cesión de las facturas debe atender las disposiciones del artículo 36 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa y además, las siguientes directrices:

EL CONSORCIO tiene la obligación de informar a **LA MUNICIPALIDAD** que va a ceder o cedió, facturas a favor de un tercero; dicha comunicación se hará ante la unidad solicitante del bien/o servicio quien les otorgará el visto bueno y posterior trámite de pago de acuerdo al cumplimiento de las obligaciones pactadas.

En caso de que la factura no sea admitida para su trámite de pago, será devuelta por parte de la unidad solicitante del bien /o servicio responsable por escrito a **EL CONSORCIO, con copia a la Proveduría Municipal.**

EL CONSORCIO debe tomar en consideración que la aprobación del trámite de pago de las facturas a ceder cedidas, se realizará únicamente cuando obtenga el visto bueno por parte de la unidad solicitante del bien /o servicio responsable.

EL CONSORCIO debe presentar ante la Proveduría Municipal el contrato de cesión de la factura junto con una copia de la factura cedida, la cual debe ser la misma indicada en el contrato de cesión de pago.

El pago de factura será incluido en la nómina que corresponda y tardará aproximadamente una semana para hacerlo efectivo mediante transferencia electrónica.

Quedando bajo responsabilidad de **EL CONSORCIO** aquellas facturas cedidas y que no fueron comunicadas debidamente a **LA MUNICIPALIDAD.**

Procedimiento para la recepción de pago total del contrato

Para la cesión de derechos y obligaciones del presente contrato debe atender las disposiciones de los artículos 36 de la Ley de Contratación Administrativa y 209 de su reglamento, así como las siguientes directrices:

EL CONSORCIO debe informar a **LA MUNICIPALIDAD** que cedió los derechos y obligaciones del pago total del contrato, ante la Proveduría Municipal, antes de presentar facturas para el trámite de pago que se emitan sobre el contrato de cesión de pagos.

En caso de que no se informe adecuadamente y oportunamente a **LA MUNICIPALIDAD** de la cesión total del pago del contrato, **EL CONSORCIO** es responsable directo de las consecuencias de dicha omisión.

El pago de las facturas que correspondan a una cesión total del contrato se hará siguiendo las mismas condiciones establecidas en el anterior procedimiento para la recepción de facturas cedidas

CLÁUSULA QUINTA: REAJUSTE DE PRECIOS: En caso de darse la solicitud de reajuste de precio, se aplicará de conformidad con el Transitorio II del Reglamento para el Reajuste de Precios en los Contratos, se aplicará la siguiente fórmula matemática para el cálculo:

$$\text{Variación} = [\text{MO} (\text{iMOtm} / \text{i MOtc}) + \text{I} (\text{i Iti} / \text{i Itc}) + \text{GA} (\text{iGAtg}/\text{iGAtc})] + \text{U}.$$

Pv = Pc (variación).

Donde:

Pv = precio variado.

Pe = precio de cotización.

MO = Porcentaje de costo de mano de obra respecto al precio de cotización.

I = porcentaje de insumo del precio de cotización.

GA = porcentaje de gastos administrativos del precio de cotización.

U = porcentaje de utilidad respecto del precio de cotización.

IMOTm = índice del costo de la mano de obra en el momento considerado para la variación.

IMOTc = índice del costo de la mano de obra en el momento de la cotización.

ilti = índice del costo de insumos en el momento considerando para la variación.

iltc = índice del costo de insumos en el momento de la cotización.

iGATg = índice del costo de gastos administrativos en el momento considerando para la variación.

iGATc = índice del costo de gastos administrativos en el momento de la cotización.

La fuente de los índices vinculados con los elementos serán los siguientes:

- Componente de mano de obra: La variación del elemento será el Índice de Salario Mínimos Nominales (ISMN) para el rubro "Servicios" publicado por el Banco Central de Costa Rica
- Insumos: La variación del componente insumos se obtendrá a partir del índice de Precios Servicios (IPS) para el rubro "General" que publica el Banco Central de Costa Rica.
- Gastos Administrativos: Para este componente se utilizará el índice General de Precios al Consumidor (IPC) para el rubro "Bienes y Servicios Diversos" publicado por el Banco Central de Costa Rica.

En caso de ofertar en dólares la fórmula indicada no aplica.

CLÁUSULA SEXTA: De la relación laboral: Entre **LA MUNICIPALIDAD Y EL CONSORCIO** no se crea ninguna relación de tipo laboral, por lo cual todo lo concerniente a riesgos del trabajo y seguros corre por cuenta y riesgo de **LA EMPRESA**. Quedando relevada **LA MUNICIPALIDAD** de cualquier tipo de responsabilidad sea esta civil, penal o laboral y ante terceros, por este concepto durante la ejecución del contrato.

CLÁUSULA SETIMA: De la rescisión del contrato: **LA MUNICIPALIDAD** está facultada para rescindir el presente contrato, por razones de interés público, caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditadas o mutuo acuerdo atendiendo siempre a lo establecido por la Ley de Contratación Administrativa, para estos casos.

CLÁUSULA OCTAVA: Normativa supletoria. Para cualquier aspecto no contemplado en este contrato se debe atender las especificaciones ofertadas por **EL CONSORCIO**, y en última instancia a la normativa y principios que regulan la Contratación Administrativa.

CLÁUSULA NOVENA: Para efectos del pago de especies fiscales según los términos del artículo 244 y 273 del Código Fiscal para actos o contratos cuyo valor sea indeterminado o cuya cuantía sea inestimable se cancelaran de compra por demanda, corriendo por cuenta del **EL CONSORCIO**, el pago de las especies fiscales por un monto de **SEISCIENTOS VEINTICINCO COLONES EXACTOS (¢625.00)**

El pago de especies fiscales, la Proveeduría Municipal solicitará el pago respectivo de estas cuando sea emitida la orden de compra pertinente y corriendo por cuenta de EL CONSORCIO, el pago respectivo de estas.

CLÁUSULA DÉCIMA: GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: EL CONSORCIO depositó en la Tesorería Municipal, una Garantía de Cumplimiento por un monto de **OCHOCIENTOS MIL COLONES EXACTOS (¢800.000,00)**, con una vigencia hasta el día 31 de marzo del 2019 (Art. 45 Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa). La garantía de cumplimiento se ejecutará, parcial o totalmente, hasta por el monto necesario para resarcir a **LA MUNICIPALIDAD** por incumplimiento total a las obligaciones establecidas en el Contrato, según el artículo 41 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: SANCIONES:

1. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS EN EL SERVICIO MULTAS

Las sanciones o multas por incumplimientos específicos del contrato se aplicarán al servicio según se indican a continuación:

- a. Por encontrarse personal laborando, después de que **LA MUNICIPALIDAD** haya solicitado a la **EL CONSORCIO** su sustitución.
- b. Por detectarse que **EL CONSORCIO** no tiene debidamente asegurado al personal a través de CCSS o del INS o ambos.
- c. Por presentarse a laborar en estado de embriaguez, o cuando se detecte el uso de drogas por parte del personal.
- d. Por la estadía en el puesto de trabajo de periódicos, revistas, libros, radios comerciales, equipos para escuchar o grabar música, videos, entrevistas o similares y objetos que distraigan la labor contratada.
- e. Falta de respeto de los agentes hacia los funcionarios o usuarios.
- f. Por incumplimiento del perfil exigido al personal contratado
- g. Cuando utilicen bebidas alcohólicas, tabaco o sustancias prohibidas ya que estas distorsionan la calidad del servicio.
- h. Por cada ausencia del profesional injustificada.

2. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS EN EL SERVICIO

Para el caso de la sanción, se ha establecido su monto utilizando como parámetro el costo mensual que

pagará LA MUNICIPALIDAD a EL CONSORCIO en el momento en que se dé el hecho generador de dicha sanción.

Se aplicará una multa por un valor de €500.000 por cualquier incumplimiento indicado anteriormente, no pudiendo acumular **EL CONSORCIO** más de 2 (dos) faltas por mes de la lista mencionada anteriormente pues en tal caso se considera un incumplimiento del contrato por parte de **EL CONSORCIO** y **LA MUNICIPALIDAD** está facultada para resolver unilateralmente el contrato de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Contratación Administrativa.

El pago de las multas se cobra reteniendo su equivalente de la facturación mensual que deba cancelársele a **EL CONSORCIO**, según lo que sea reportado por la Encargada de Servicios Tributarios o el funcionario designado por esta acreditada debidamente para tal fin, y su valor se retendrá de la facturación en trámite o pendiente de pago por parte de **LA MUNICIPALIDAD**.

3. PROCEDIMIENTO PARA IMPONER SANCIONES.

Previo a la imposición de cualquier sanción de los ítems mencionados, se realiza una prevención a **EL CONSORCIO** para la corrección inmediata de la falta, en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas naturales pasado el cual se aplicará obligatoriamente la sanción si el incumplimiento no ha sido corregido.

Para cualquier deficiencia técnica que impida la prestación del servicio de acuerdo a lo pactado, o cualquier incumplimiento de las leyes y reglamentos costarricenses que no estén contempladas en las cláusulas anteriores y que sean detectadas por **LA MUNICIPALIDAD** en la ejecución del contrato, se prevendrá a **EL CONSORCIO** para su inmediata corrección, pudiéndose otorgar hasta un máximo de tiempo de 1 (un) mes para que se efectúen las modificaciones necesarias. Caso contrario, verificado que persiste el incumplimiento, **LA MUNICIPALIDAD** podrá resolver el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: El incumplimiento de cualquiera de las cláusulas aquí estipuladas por parte de **EL CONSORCIO** y atribuible a su responsabilidad, dará derecho a **LA MUNICIPALIDAD** a la resolución del contrato y proceder de conformidad con los artículos 204 y 205 de su Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

LA MUNICIPALIDAD podrá resolver el contrato en cuanto ocurra alguna de las siguientes causas, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que correspondan:

- i. Por transferencia o cesión total o parcial del presente contrato por parte de **EL CONSORCIO**, sin la correspondiente autorización escrita de **LA MUNICIPALIDAD**.
- ii. Por quiebra, insolvencia, convocatoria de acreedores, concurso civil o cualquier circunstancia de incapacidad de **EL CONSORCIO**.
- iii. En caso de advertir algún incumplimiento grave en la ejecución del mismo, por parte de **EL**

CONSORCIO.

- iv. Por deficiencias graves y faltas reiteradas que afecten fundamentalmente el normal desarrollo del servicio contratado según se estipula en el presente Contrato y el Cartel.
- v. Por incumplimiento de alguna de las especificaciones técnicas mínimas que **EL CONSORCIO** aceptó en su oferta.
- vi. Por la ausencia o carencia de los seguros que se exijan en el contrato y el cartel a **EL CONSORCIO** y de aquellos exigidos por la legislación nacional.
- vii. Por no reajustar la garantía de cumplimiento como lo establece el presente contrato y el cartel.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: Del Respaldo del Procedimiento de Contratación. Este procedimiento se verifica al amparo de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. El precio pactado en este contrato es el más adecuado para los intereses del Municipio, en virtud del tipo de contratación, pues así consta en el procedimiento que respalda el mismo. **HACEMOS CONSTAR** que este contrato se otorga en dos tantos, ambos de igual y del mismo valor jurídico, en fe de lo anterior, leído lo escrito lo encontramos conforme y firmamos. **EN LA CIUDAD DE HEREDIA A LAS ONCE HORAS DEL DIECISIETE DE ABRIL DEL DOS MIL DIECIOCHO.**



MBA. JOSÉ MANUEL ULATE AVENDAÑO
ALCALDE MUNICIPAL



FERNANDO MARTÍN MURILLO PORRAS
EL CONSORCIO



MARIO GUERRA RÍOS
EL CONSORCIO

12-2015 FORMAS EFICIENTES S.A. TEL.: 2391-16

al Cliente tipo Call Center y otros para la Municipalidad de Heredia

MUNICIPALIDAD DE HEREDIA
PERTO PROVEEDURÍA
17 ABR. 2018

BCR OFICINA - 974
FORUM - 2
Banco de Costa Rica