

Acto Final de la **Licitación Abreviada N° 2019LA-000002-0018400001** para el
“Arrendamiento, implementación y actualización de infraestructura de telefonía IP”

Se conoce la recomendación para la adjudicación de la Licitación Abreviada N° 2019LA-000002-0018400001 para el “Arrendamiento, implementación y actualización de infraestructura de telefonía IP”

CONSIDERANDO QUE

- I. Mediante el número de pedimento (Decisión Inicial) PROV2019-LA- # 000002-01 del 02/04/2019 la Jefatura Área de Tecnologías de Información, hace la solicitud del Arrendamiento, implementación y actualización de Infraestructura de telefonía IP para la OPC CCSS, justificado “en la necesidad de actualizar y fortalecer la infraestructura actual de telefonía IP de forma tal que permita mantener la escalabilidad, disponibilidad y seguridad de esta, así como generar mayor eficiencia en el soporte a los servicios brindados por el área de Tecnologías de Información a la OPC CCSS.

El proyecto incluye el suministro de mano de obra, equipos y servicios para la implementación mencionada.

- II. De conformidad con el pedimento PROV2019-LA- # 000002-01, el costo por la totalidad del servicio, incluida la implementación se estima en una mensualidad de ¢3.666.666.67, para un total aproximado por año de ¢44 000 000.

Además, dado que el contrato se estima renovarlo hasta por tres años, el monto consolidado por la totalidad de tiempo indicado sería de ¢132 000 000.00.

Indica además la Jefatura Área de Tecnologías de Información que “se dispone de los recursos humanos y la infraestructura administrativa suficiente para verificar el fiel cumplimiento del objeto de la contratación, tanto cuantitativa como cualitativamente. Los controles asociados a la verificación de la correcta ejecución se encuentran contemplados en el pliego de condiciones enviado al área de proveeduría.”

- III. El cartel solicitó que los interesados cotizaran para plazos del contrato de 12, 24 y 36 meses, tal y como se puede apreciar en la página 7:

5.3. Vigencia del contrato

Dada la naturaleza de la contratación la administración se reserva la posibilidad de adjudicar esta contratación para los siguientes plazos:

- a. Un plazo de 1 año con posibilidad de dos prórrogas adicionales para un total de 3 años.
- b. Un plazo de 2 años con posibilidad de una prórroga adicional para un total de 3 años.
- c. Un plazo de 3 años sin posibilidad de prórrogas.

Dado lo anterior los oferentes debe contemplar dentro de sus propuestas estos plazos eventuales del contrato para efectos del monto anual a ofertar.

Al respecto mediante el oficio DFA-026-19 del 13 de mayo del 2019 la Directora Financiera y Administrativa Graciela Mora Rodríguez, indica:

Esta condición fue incluida considerando que de acuerdo a lo que nos había sucedido en la licitación 2018LA-000002-0018400001 para la “Adquisición, implementación y actualización de infraestructura de telefonía IP para la OPC CCSS”, en cuanto a que la ESPH había indicado que este tipo de negocios debían garantizar un plazo mayor a un año, por cuanto si el plazo del contrato fuera solamente de un año con la probabilidad de prórrogas debían considerar cubrir los costos fijos del proyecto solamente en el primer año, lo que evidentemente encarecería el costo del proyecto para la Operadora.

Es claro que de conformidad con el principio de eficiencia, los procesos de contratación deben estar orientados a la selección de la oferta más conveniente para el cumplimiento del fin público que se persigue, por lo que era necesario valorar la diferencia en el precio del contrato, si el plazo pasaba de 1 año a 2 años o incluso a 3 años.

El inciso e) del artículo 8 del Reglamento de contratación en cuanto a la decisión inicial, indica que:

deberá acreditarse la existencia de estudios que demuestren que los objetivos del proyecto de contratación serán alcanzados con una eficiencia y seguridad razonables. Para determinar la eficiencia, se valorará el costo beneficio de modo que se dé la aplicación más conveniente de los recursos asignados.

Así las cosas, como parte del concurso tanto GBM de Costa Rica como Martinexsa, Limitada, presentaron ofertas de servicios para los plazos de 12, 24 y 36 meses, según lo solicitado en el cartel, siendo el plazo de 36 meses es el que más conviene a la OPC CCSS.

Se considera que 36 meses es el plazo más adecuado para la contratación, debido a que el monto ofertado por los oferentes se ajusta al presupuesto anual, además de ser el menor precio de los 3 plazos indicados.

La OPC CCSS tiene una obligatoriedad de operar al costo, según lo establecido en el artículo 49 de la Ley de Protección al Trabajador, por lo que la recomendación de plazo para esta contratación es la de 36 meses, por ser éste el menor precio ofertado.

IV. Mediante publicación del 2 de abril del 2019 la Proveduría de la Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización Laboral de la C.C.S.S. hizo la invitación para participar en la Licitación Abreviada N° 2019LA-000002-0018400001 para el “Arrendamiento, implementación y actualización de infraestructura de telefonía IP”

V. El día 15 de abril del 2019 a las 08:00 horas, se procede con la apertura de las ofertas, dando como resultado la recepción de dos ofertas a saber:

Oferta N° 1 GBM de Costa Rica S. A.
Oferta N° 2 MARTINEXSA LIMITADA.

VI. En cuanto al estudio técnico de las ofertas, el señor Luis Fernando Vargas Díaz Jefe del Área de Tecnologías de Información, responsable del mismo, mediante el oficio TI-100-2019 del 08 de mayo de 2019, indica que ambas empresas cumplen con las **CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD (ver punto 4 del cartel)** las cuales se refieren a condiciones de administrativo del pliego de condiciones, sin embargo en cuanto a las características técnicas también de cumplimiento obligatorias, solo la Oferta No.1 presentada por GBM de Costa Rica S. A. no las cumple, por lo que no puede ser sometida a la calificación, a continuación se presenta el detalle de los principales incumplimientos:

1. La solución del centro de contacto propuesta no permite definir políticas de marcación del tipo intensiva.
2. El pliego de condiciones solicita una solución que permita “al supervisor (el rol lo ejecuta un usuario final no técnico) desde el módulo de administración, la opción de restringir la salida de llamadas por parte de los agentes. Además, el sistema debe permitir la creación de listas negras de teléfonos en caso requerido ya sea de forma manual y por carga de un archivo para lo cual, el oferente deberá indicar los formatos de archivo aceptados por la solución.”

El oferente indica que “a través de scripts se puede dar cumplimiento del requisito referente a que el supervisor pueda desde el módulo de administración restringir la salida de llamadas de los agentes así como crear listas negras de teléfonos”, sin embargo, la funcionalidad se solicitó para que un usuario final no técnico realice la tarea por lo que aplicar el concepto de uso de scripts solamente puede ser asociado a un usuario con conocimiento técnico para el desarrollo de estos y por tal motivo no se estaría cumpliendo con la atención de la necesidad.

3. El pliego de condiciones solicita una solución que permita “al supervisor (el rol lo ejecuta un usuario final no técnico) desde el módulo de administración, la opción de configurar encuestas de satisfacción las cuales podrán ser cargadas por medio de audio pregrabado o mediante TTS (Text to Speech)..”

El oferente indica que “se debe tomar en cuenta que el supervisor debe tener conocimiento técnico de la herramienta” cuando se indicó claramente en el pliego de condiciones que el supervisor es un usuario final no técnico por lo que no se estaría cumpliendo la funcionalidad requerida pues implica que el usuario tenga conocimientos técnicos para creación de scripts.

4. El pliego de condiciones solicita una solución que tenga “la capacidad de utilizar campañas en forma simultánea, la inclusión de hasta cinco números telefónicos por cliente, definir horarios de marcación y posibilidad de programar el inicio automático de una campaña en una fecha en específico..”

Sin embargo en la oferta, en cuanto a la posibilidad de incluir hasta cinco números telefónicos por cliente a ser contactado, se evidencia (pág. 22) que por cliente solo se pueden incluir tres números telefónicos y no cinco como lo solicitado.

En lo que corresponde al estudio de la oferta presentada por la Oferta N° 2 MARTINEXSA LIMITADA, el estudio técnico concluye que esta oferta, cumple la totalidad de condiciones.

Además al calificar la única oferta admisible, se concluye que obtuvo una nota de 89%.

- VII. Mediante el oficio DFA-026-19 del 13 de mayo del 2019 la **Directora Financiera y Administrativa** Graciela Mora Rodríguez, indica respecto de la razonabilidad del precio de la oferta de MARTINEXSA LIMITADA:

Debemos recordar que en el 2018 la Operadora promovió la licitación 2018LA-000002-0018400001 para la “Adquisición, implementación y actualización de infraestructura de telefonía IP para la OPC CCSS”, en ese momento se recibieron las ofertas de la ESPH y también de GBM de Costa Rica, en el caso de la ESPH cotizó un monto de \$6,103.60.

Adicionalmente al día hoy se encuentra vigente el contrato de Infraestructura de telefonía IP suscrito con GBM de Costa Rica, formalizado en el mes de marzo como contrato adicional, por el cual se paga un monto mensual de \$3,569.34 una solución por una plataforma y software de contact center para 5 usuarios operativos y un supervisor, y con la Licitación analizada se duplica esta capacidad a 10 usuarios operativos y 2 supervisores además de incluir funcionalidades que la plataforma actual no tiene implementadas, tales como, la creación de campañas de llamadas, creación de encuestas de satisfacción, entre otros.

Para la **Licitación Abreviada N° 2019LA-000002-0018400001** el precio ofertado por la firma Martinexsa, Limitada es de US\$5,550, que al tipo de cambio de la fecha de apertura de la Licitación de ¢602,69 por dólar, asciende a ¢3.344.929,50 por mes.

El monto cotizado por Martinexsa se considera razonable, basado en el análisis comparativo de los precios indicados anteriormente, además que es el menor precio de las referencias a las que hemos tenido acceso, como se presenta en el siguiente cuadro:

| Oferente | Fecha | Plazo/meses | Precio/mes |
|---|-----------|-------------|------------|
| Martinexa, Limitada | 15-Apr-19 | 36 | \$5,550.00 |
| GBM de Costa Rica | 15-Apr-19 | 36 | \$6,054.80 |
| Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) | 23-Nov-18 | 48 | \$6,103.60 |

Nota: La oferta del otro proveedor que participó en la Licitación Abreviada promovida en octubre 2018, a saber, GBM de Costa Rica, no se presenta por no ser comparable.

Es claro que la oferta de Martinexsa, Limitada es la menor de todas las ofertas recibidas por la OPC CCSS, siendo incluso inferior a la oferta presentada por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, con fecha 23 de noviembre 2018, cuyo plazo ofertado es de 48 meses (12 meses más).

Si se compara el precio de \$5,550 con el monto pagado por el servicio actual (contrato que se mantiene con la firma GBM) cuyo alcance es el 50% del mismo, es claro que es razonable, ya que el aumento de precio por duplicar el contact center es de un 54%.

Además, para dicha contratación producto de un análisis del mercado se había estimado un presupuesto anual de ¢44 millones, por lo que la Operadora tendría un ahorro anual cercano a los ¢4,22 millones por año.

VIII. Mediante el oficio PROV-030-19 la Encargada de Proveeduría, la Licda. María Alejandra Zúñiga Angulo hace un análisis de las cláusulas cartelarias y la información entregada como parte de las ofertas de ambos oferentes, y concluye que la oferta No.2 presentada por Martinexsa cumple con todos los requerimientos solicitados en el pliego de condiciones.

IX. El 13 de mayo 2019 se recibe respuesta por medio de correo electrónico, donde indica:

Mediante el oficio GG-076-19 del 13 de mayo de 2019 el señor Gerente General de la OPC CCSS plantea:

La Gerencia General revisa y recomienda la remisión para la Junta Directiva de la solicitud de adjudicación para el Arrendamiento, implementación y actualización de infraestructura de telefonía IP, de conformidad con los oficios TI-100-19, PROV-030-19 y DFA-026-19, de los cuales en lo que interesa se extrae:

- **Modalidad de adquisición:** Arrendamiento por un período de tres años, de acuerdo con la necesidad institucional de tener una continuidad en el servicio que permita garantizar al cliente una atención telefónica de alta calidad. El plazo indicado permite lograr el menor costo mensual del servicio, de acuerdo con las tres ofertas solicitadas a cada proveedor, a doce, veinticuatro y treinta y seis meses. La búsqueda del menor pago mensual, es acorde con el principio de operación al costo que le impone la Ley de Protección al Trabajador a la OPC CCSS en el artículo 49.

Participante Recomendado:

| Oferente | Plazo | Precio mensual | Observaciones |
|----------------------|----------|----------------|---|
| Martinexsa, Limitada | 36 meses | \$5,550 | El oferente cumple con los requisitos de admisibilidad y a la vez con todos los requerimientos técnicos del cartel. La oferta se ajusta a lo solicitado en el cartel de licitación. |

POR TANTO

De conformidad con el oficio No. GG-076-2019, de fecha 13 de mayo del 2019 suscrito por el señor Héctor Maggi Conte, Gerente General, y teniendo como fundamento:

- Análisis Administrativo:** Efectuado el 07 de mayo del 2019 por el Área de Proveeduría, oficio PROV-030-19.
- Estudio Técnico de Ofertas:** Efectuado el 8 de mayo del 2019, por el Jefe de TI, responsable técnico de la contratación, oficio TI-100-19.
- Razonabilidad de Precios:** Presentada por la Directora Financiera Administrativa mediante el oficio DFA-026-19.

La Junta Directiva acuerda adjudicar a favor de la empresa **MARTINEXSA, LIMITADA**, cédula jurídica 3-102-623794, la contratación N° 2019LA-000002-0018400001 Licitación Abreviada “Arrendamiento, implementación y actualización de infraestructura de telefonía IP”, según el siguiente detalle:

| <i>Item</i> | <i>Descripción</i> | <i>Plazo del Arrendamiento</i> | <i>Precio Mensual Adjudicado</i> |
|--------------|--|--------------------------------|----------------------------------|
| UNICO | Arrendamiento, implementación y actualización de infraestructura de telefonía IP | 36 meses | \$5,550 |

Todo de acuerdo con el cartel y la oferta

Notifíquese,