

Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización laboral de la Caja  
Costarricense del Seguro Social  
*Teléfono 2522-3643 ó 6218-7888*

**INVITA A PARTICIPAR EN LA  
CONTRATACIÓN DIRECTA**

**TERMINOS DE REFERENCIA**

**“PLATAFORMA PARA ENVÍO DE CORREOS  
ELECTRÓNICOS BAJO LA MODALIDAD SEGÚN  
DEMANDA”**

## Contenido

<b>1. ACLARACIONES</b> .....	3
<b>2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN</b> .....	3
<b>3. REFERENCIA DEL COSTO ESTIMADO</b> .....	3
<b>4. CONDICIONES GENERALES</b> .....	3
<b>5. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD</b> .....	4
<b>6. CONDICIONES ESPECÍFICAS</b> .....	4
<b>6.1. Sobre la adjudicación</b> .....	4
<b>6.2. Vigencia de la oferta</b> .....	4
<b>6.3. Precio</b> .....	4
<b>6.4. Reajustes o revisiones de precios</b> .....	5
<b>6.5. Plazo de entrega</b> .....	5
<b>6.6. Forma de pago</b> .....	6
<b>6.7. Supervisión de la ejecución del contrato</b> .....	6
<b>6.8. Plazo de adjudicación</b> .....	6
<b>6.9. Formalización de la contratación</b> .....	6
<b>6.10. Multas</b> .....	7
<b>7. METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN</b> .....	7
<b>8. EVALUACIÓN DE PROVEEDOR</b> .....	8
<b>9. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN</b> .....	8

## 1. ACLARACIONES

La Unidad de Proveeduría de la OPC CCSS, tendrá a su cargo el presente proceso de Contratación, donde pueden solicitar toda la información adicional que requieran al teléfono 2522-3643 ó 6218-7888 o bien al correo [proveeduria@opccss.fi.cr](mailto:proveeduria@opccss.fi.cr) con Alejandra Zúñiga Angulo.

Todas las consultas técnicas sobre este cartel, deberán presentarse al correo electrónico [proveeduria@opccss.fi.cr](mailto:proveeduria@opccss.fi.cr) con copia al correo electrónico [sgomez@opccss.fi.cr](mailto:sgomez@opccss.fi.cr) y [dnunez@opccss.fi.cr](mailto:dnunez@opccss.fi.cr) no se permite que el oferente realice ningún tipo de consulta vía telefónica o en forma directa al responsable indicado.

## 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contar con una plataforma que permita el envío de notificaciones electrónicas, con el fin de poder mantener informados a los afiliados de la OPC CCSS sobre los temas referentes del FCL y ROPC, así como para poder realizar campañas de prospección con el fin de cumplir con los objetivos del Plan Estratégico y fin público de la Operadora.

## 3. REFERENCIA DEL COSTO ESTIMADO

El costo estimado anual por la administración para esta contratación es de ¢2,000,000 (dos millones de colones) partida 1.02.03.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1. Presentación e información que deben contener las ofertas

La oferta debe contener:

- Nombre de la persona física o jurídica del oferente.
- Número cédula de persona física o cédula jurídica.
- Escaneada la cédula de identidad. En caso de ser una sociedad mercantil adjuntar personería jurídica.
- Dirección exacta, número de teléfono, número de fax, dirección postal y correo electrónico.
- Declaraciones juradas: presentar las indicadas en SICOP.

## 5. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD

### 5.1. Requisitos del oferente

- 5.1.1 Debe de cumplir con al menos 7 años de experiencia en la prestación del servicio objeto de la contratación, para lo cual el oferente deberá presentar una declaración jurada.
- 5.1.2 Debe enviar al menos 3 cartas o certificaciones que evidencien la experiencia en proyectos similares con fecha de emisión no mayor a 1 año. Las cartas deben ser emitidas por clientes a los cuales se les haya brindado un servicio similar al que requiere la OPC CCSS.

## 6. CONDICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1. Sobre la adjudicación

Los renglones o líneas definidas en las especificaciones técnicas, así como los ítems contenidos en las mismas para la presente compra, serán adjudicados en su totalidad a una sola empresa debido a la necesidad institucional de mantener sólo un proveedor.

### 6.2. Vigencia de la oferta

En la oferta se debe indicar el plazo de vigencia de esta, el cual no podrá ser menor de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de apertura de las ofertas.

### 6.3. Precio

El precio debe contemplar todos los impuestos, tomar en cuenta que la OPC CCSS no está exenta de impuestos.

De acuerdo con el artículo 26 se deberá detallar con el precio cotizado una estructura porcentual del precio ( $\text{precio} = \% \text{MO} + \% \text{I} + \% \text{GA} + \% \text{U}$ ) y el presupuesto detallado, según como se detalla en la siguiente tabla:

Mano de obra	% MO
Insumos	% I
Gastos administrativos	% GA
Utilidad	% Utilidad
IVA	% IVA
Total	Total, precio ofertado

El presupuesto detallado debe incorporar al menos los siguientes puntos: Descripción del servicio, Costo unitario, Costo con impuestos de ventas y el costo total.

#### 6.4. Reajustes o revisiones de precios

Según lo indicado en el artículo 18 de la LCA y 31 del RLCA las partes estarán obligadas a fundamentar su gestión y a aportar las pruebas en que sustenten su dicho, tomando en cuenta las regulaciones específicas de la materia, según la estructura de precios solicitada en el cartel y los índices de precios correspondientes al servicio brindado. El reajuste solicitado se hará mediante la siguiente fórmula matemática:

$$Pv = Pc \left[ MO \left( \frac{iMOtm}{iMOtc} \right) + I \left( \frac{ilti}{iltc} \right) + GA \left( \frac{iGAtg}{iGAtc} \right) + U \right]$$

Dónde:

Pv= precio de variación

Pc= precio del contrato

MO=Porcentaje de mano de obra del precio cotizado

iMOtm= índice mano de obra del mes al cobro

iMOtc= índice base mano de obra (mes fecha de apertura de las ofertas)

I=Porcentaje del insumo del precio cotizado

ilti= índice de insumo del mes al cobro

iltc= índice de insumo base (mes de fecha de apertura de las ofertas)

GA= Porcentaje de gastos Administrativos del precio cotizado

iGAtg= índice gastos administrativos mes al cobro

iGAtc= índice gastos administrativos base (mes de fecha de apertura de las ofertas)

U= Porcentaje de la utilidad del precio cotizado

1.1. Los índices a utilizar serán los publicados en el BCCR en la página [www.bccr.fi.cr](http://www.bccr.fi.cr):

Mano de obra: **Índice de salarios mínimos nominales (ISMN)**

Insumos: **Índice de precios al productor de servicios (IPP-S)**

Gastos administrativos: **Índice de precios al consumidor (IPC)**

#### 6.5. Plazo de entrega

La ejecución del contrato se dará a partir de notificada la orden de inicio por parte del administrador del contrato, para el cual se tiene estimado iniciar en enero 2021, el plazo máximo de entrega para la entrada a producción es de 5 días hábiles.

Lugar de entrega: San Pedro, Montes de Oca, Barrio Dent de la Esquina Noreste del Mall San Pedro 200 metros oeste y 200 metros norte, sobre el Boulevard Dent.

## 6.6. Forma de pago

La OPC CCSS cancelará contra factura, de conformidad con el producto entregado y el visto bueno del responsable del contrato.

Se deberá gestionar el pago mediante el Sistema de Compras Públicas SICOP a nombre de la Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización laboral de la CCSS, S.A, cédula jurídica 3-101-271020.

El oferente adjudicado debe de enviar las facturas electrónicas al correo [facturas@opccss.fi.cr](mailto:facturas@opccss.fi.cr)

Cabe indicar que la OPC CCSS no se encuentra exenta de impuestos.

## 6.7. Supervisión de la ejecución del contrato

Sugey Gómez Cortez, Directora Comercial, será la responsable y administradora de la contratación por parte de la OPC CCSS, así como de verificar la correcta ejecución de esta contratación.

Dayana Núñez Díaz, Gestora de Mercadeo y Contenido, será la encargada de solicitar al proveedor las impresiones de publicidad.

## 6.8. Plazo de adjudicación

La OPC CCSS contará con un plazo máximo para adjudicar de 6 días hábiles.

De conformidad con el artículo número 19 del Reglamento interno de compras de bienes y servicios de la OPC CCSS publicada en La Gaceta N° alcance 134 el 20/07/2018, se indica que autoriza a la Gerencia a adjudicar (acto final) las contrataciones de bienes y servicios cuando los procesos de contratación cuyo monto de adjudicación sea igual o superior al 50% del límite máximo para para promover una Contratación Directa, pero inferior al 50% del límite máximo de la Licitación Abreviada., con el objetivo de facilitar la atención oportuna.

## 6.9. Formalización de la contratación

Una vez perfeccionada la relación contractual con el adjudicatario, se procederá con la confección del contrato electrónico mediante SICOP, donde se solicitará la cancelación de las especies fiscales respectivas; una vez recibida la cancelación de especies, se procederá con la aprobación y notificación del contrato, para que dé inicio la ejecución contractual y corre o inicia el plazo de entrega correspondiente.

## 6.10. Multas

### Cláusula penal

Si existiera atraso en la fecha de entrega, de acuerdo con los plazos establecidos a partir de un día hábil de la fecha de incumplimiento, se cobrará por día 5% de la factura.

Si existe inactividad de la plataforma más de 24 horas, se cobrará por día 5% de la factura.

## 7. METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN

Para efectos de la calificación de las ofertas, se utilizarán los siguientes criterios:

Criterio	Puntaje
Precio	70
Experiencia de la empresa	25
Tiempo de atención del servicio: acuerdos de niveles de servicios	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

### PRECIO:

Se asignará el puntaje máximo a la oferta que cotice el menor precio de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = 70 * (Pb / Po)$$

Donde:

P= Puntaje obtenido por la oferta en estudio

Pb= Precio de la oferta de menor precio

Po= Precio de la oferta en estudio

**EXPERIENCIA ADICIONAL:** El oferente demostrará que cuenta con una trayectoria en la realización de labores correspondientes a las del objeto de este contrato. Lo anterior lo demostrará por medio de cartas de referencia o por medio de la certificación que compete, adicionales a las solicitadas en admisibilidad.

La experiencia adicional se evaluará de conformidad con los siguientes parámetros:

Años en el mercado	Total de Puntos
De 8 a 10 años de experiencia	15%
Más de 10 años de experiencia	25%

**PUNTOS ADICIONALES:** Se les dará puntos extras al proveedor que tenga menor tiempo de respuesta en los acuerdos de servicio presentados en la oferta.

- Menos de 24 horas 5 puntos
- 24 horas 3 puntos
- 48 horas 1 punto

En caso de empate: se decidirá por:

- Menor precio
- Mayor experiencia
- Menor tiempo de respuesta en acuerdos de servicios

## 8. EVALUACIÓN DE PROVEEDOR

Se realizará una evaluación anual del servicio para considerar las prórrogas durante la ejecución del contrato, se adjunta en Anexo III Evaluación anual del proveedor.

## 9. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

Las especificaciones técnicas del objeto del contrato PLATAFORMA PARA ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS BAJO LA MODALIDAD DEMANDA se detallan en el Anexo 1 – línea 1.

### OBSERVACIONES FINALES

En todo lo no previsto en estas especificaciones se aplicará la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y el 8R01 Reglamento del sistema de compras de bienes y servicios OPC CCSS publicado en la Gaceta No. 134 del 20 de julio del 2018.



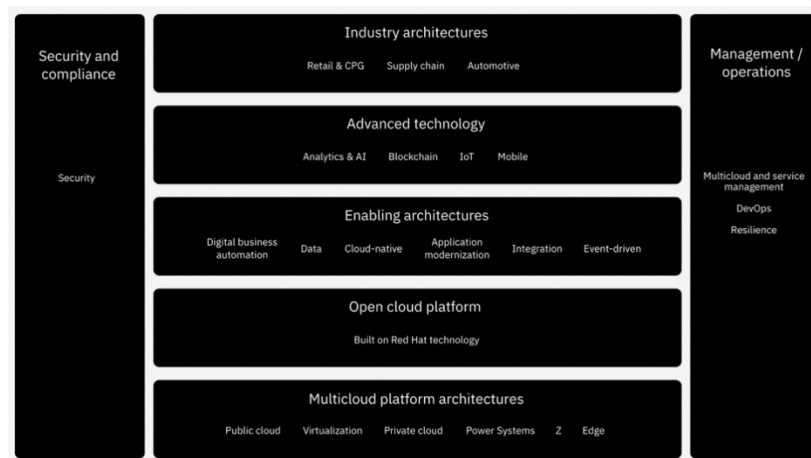
## ANEXO NO.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### CONSIDERACIONES GENERALES

- 1.1. El oferente debe tener la capacidad de realizar en promedio como mínimo 20,000 envíos de correos electrónicos mensualmente.
- 1.2.
- 1.3. El oferente deberá proveer una herramienta ágil y de fácil implementación para las tareas recurrentes de notificaciones mediante correo electrónico.
- 1.4. El oferente deberá presentar en su oferta, su propuesta de los acuerdos de niveles de servicio para la solución contratada, en donde al menos incluya su propuesta de: tiempo de respuesta ante eventualidades, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio de soporte.
- 1.5. El oferente deberá firmar un acuerdo de confidencialidad, el cual se adjunta en el Anexo II
- 1.6. La plataforma del proveedor deberá ser capaz de ajustar el mensaje – imágenes enviadas a la pantalla, sobre todo para teléfonos celulares.
- 1.7. La plataforma del oferente deberá estar disponible 365 días al año 24 horas.
- 1.8. La plataforma deberá contar con capacidad de procesar más de 500,000 notificaciones diarias.
- 1.9. La plataforma del oferente podrá ser accesada desde cualquier parte del mundo con su debido usuario y contraseña.
- 1.10. La interfaz de usuario debe ser compatible con los principales navegadores del mercado, siendo accesible desde cualquier tipo de dispositivo, sin requerir la instalación del algún software.
- 1.11. La plataforma permite la autenticación de usuarios con el fin de validar los diferentes niveles de permisos y derechos sobre la plataforma. Adicionalmente, se requiere que la plataforma permita la autenticación de usuarios mediante el uso de firma digital. De acuerdo a la directriz N° 067-MICITT-H-MEIC y la 019-MP-MICITT, sobre firma digital.
- 1.12. La plataforma debe cumplir con los estándares IPv6 de la industria de acuerdo a las directivas 049-MICITT y N° 067-MICITT-H-MEIC.
- 1.13. Las interfaces de sistema deben ser compatibles con los estándares de código abierto para servicios Web así como para servicios RestAPI.

- 1.14.** La plataforma deberá poder enviar correos electrónicos a todos los proveedores de correo electrónicos.
- 1.15.** Para el envío de los correos el proveedor deberá proveer de un dominio exclusivo para el envío de las compañías de correo, el nombre de dicho dominio será configurado de acuerdo a lo que la operadora requiera, así como también deberá cumplir con las buenas prácticas para no ser clasificado como SPAM, ni ser incluido en listas negras de correo no deseado.
- 1.16.** La plataforma permitirá colocar imágenes, link al cual estará redireccionada la imagen, texto en los envíos de correos electrónicos.
- 1.17.** La plataforma permitirá colocar el asunto del correo.
- 1.18.** La plataforma permitirá realizar campañas automáticas, sin necesidad que alguna persona suba el archivo con la información para el envío, por ejemplo, para un envío diario a los afiliados: campaña feliz cumpleaños.
- 1.19.** La plataforma del oferente deberá permitir subir al sistema un archivo en formato .csv conteniendo solamente el ID, NOMBRE y CORREO ELECTRÓNICO. Además, en caso de que la OPC CCSS lo requiera, podrá solicitar diferentes formatos de archivos, esto con el fin de permitir la carga automatizada de datos para el procesamiento de las notificaciones mediante los archivos de texto o xml, así como la integración con bases de datos en procesos de envíos específicos que sean requeridos sin que esto implique costos adicionales para la OPC.
- 1.20.** El oferente deberá notificar por correo electrónico las personas que se dan de baja, con el fin de poder eliminarlas de la base de datos.
- 1.21.** La plataforma deberá permitir ver la cantidad de personas que abrió el correo electrónico enviado por la OPC CCSS.
- 1.22.** La plataforma deberá tener una serie de funcionalidades unificadas que permiten la interacción de un usuario final ya sea persona o sistema para el adecuado envío de notificaciones mediante correo electrónico.
- 1.23.** Las notificaciones se deben definir mediante planillas predeterminadas para diferentes formatos de notificaciones específicas.
- 1.24.** El API de la plataforma deberá poder integrarse en multitud de aplicaciones, incluidas las aplicaciones o sistemas que utiliza la OPC CCSS para brindar servicio a sus afiliados, así como en CRM, otorgando las mismas funcionalidades que entrega el sistema Web sin la necesidad de acudir al panel.
- 1.25.** La plataforma deberá tener un apartada de reportes, con el fin de tener control de todos los correos electrónicos enviados, así como para temas de facturación y todos los datos correspondientes a los envíos efectuados.

- 1.26.** El oferente será el responsable de realizar las actualizaciones que el sistema requiera para el debido funcionamiento, tal como el software y demás funcionalidades. Además, deberá brindar soporte técnico los 365 días del año en caso de alguna eventualidad.
- 1.27.** La OPC CCSS no asumirá costos de licenciamientos necesarios para el funcionamiento de la oferta.
- 1.28.** En la facturación se deberá identificar el consumo mensual por cada cuenta habilitada en cantidad de correos electrónicos.
- 1.29.** La infraestructura del servicio en la Nube privada de servidores alojados en datacenter deberá cumplir como mínimo con las normativas de la certificación Tier3, conforme a la siguiente arquitectura:



- 1.30.** Las interfaces operativas deberán ser desarrolladas cumpliendo como mínimo con las normativas y estándares de la industria para el desarrollo de aplicaciones web y servicios relacionados.

Entre las mencionadas:

- 1.30.1.** Cifrado punto a punto mediante HTTPS, TSL 1 y TLS 1.3 preferiblemente.
- 1.30.2.** Protocolo HTTP/2. HSTS

## DATOS DE CONSUMO HISTÓRICO

A continuación, se indican datos de referencia, sin embargo, es posible que la demanda del servicio aumente debido al formulario web de retiro del FCL y la Oficina Virtual.

PERÍODO	CANTIDAD
2018	112 000,00
2019	121 937,00
2020	216 285,00

## ANEXO II ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

### PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Yo \_\_\_\_\_, cédula \_\_\_\_\_ y su personal, adjudicatario del proceso 2021CD-0000xx-0018400001 “me comprometo a utilizar dentro de un ámbito de discreción, privacidad e integridad la información de la Operadora a la cual tengan acceso en virtud del servicio solicitado, de acuerdo con las políticas de control y seguridad institucionales.

- **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:** El adjudicatario reconoce que en el desempeño de las labores que llevará a cabo en virtud de este contrato, podrá tener acceso a información estrictamente confidencial de la OPC CCSS. Que en virtud de la negociación que iniciarán las partes, la OPC CCSS ha revelado, o podrá revelar al adjudicatario, y ambas partes pueden haber tenido acceso o conocimiento o podrán tenerlo a cierta información confidencial, ya sea en forma oral o escrita, posteriormente confirmada en documentos impresos o electrónicos, y; que es esencial para las partes que durante el curso de la negociación y en todo otro momento posterior, las partes, su personal o cualquier tercero que tuviere acceso a ella, no divulgue, revele o comunique de forma alguna, sea directa o indirectamente, a ninguna persona (física o jurídica), excepto cuando ello redunde en beneficio de las partes, cualquier información confidencial que una parte pudiese haber adquirido en el curso de su relación contractual con la otra parte. La expresión “Información Confidencial” comprenderá toda información que haya sido proporcionada por la OPC CCSS al adjudicatario de manera escrita, ya sea por medio electrónico y/o impreso, o aquella información que haya sido proporcionada de forma oral y que haya sido confirmada posteriormente por escrito en forma electrónica y/o impresa, la cual podría referirse a secretos, *know-how*, registros, informes, especificaciones, información técnica, análisis, estudios, mapas, modelos, propuestas e interpretaciones; e información comercial, contractual, legal y financiera, incluyendo, sin limitarse a evaluaciones de mercado, identificación e información sobre clientes o clientes potenciales, inversiones y acuerdos sobre desarrollo de proyectos, cartas de intención, acuerdos preliminares de entendimiento, desarrollo de planes de presupuesto, contratos de proyecto, los borradores respectivos y los cronogramas; contratos financieros, modelos y propuestas; y toda comunicación, nota, evaluación, recomendación o proposición y similares relacionadas con lo antedicho; planes, estrategias, costos, usos, aplicaciones de productos y servicios, resultado de investigaciones o experimentos, y todo aparato, producto, proceso, composición, muestra, fórmula, programa de computación, política de precios, información financiera, método de hacer negocios, manuales de procedimiento, procedimientos para capacitación y reclutamiento, procedimientos contables, estado y contenido de los contratos de la OPC CCSS con sus clientes y/o proveedores y consultores, la filosofía de negocios de la OPC CCSS, los métodos y técnicas de fabricación y servicios utilizados, desarrollados, investigados, creados o vendidos por la OPC CCSS, antes o durante el período de relación profesional y que no están disponibles al público en general, o que a OPC CCSS mantiene en confidencialidad (para efectos de este documento la “Información Confidencial”). Las partes convienen, salvo lo dispuesto en este acuerdo, en no revelar, usar, copiar o permitir que se copie en ningún

momento, ya sea durante o luego de terminada la relación contractual entre las partes, ninguna información confidencial sin el consentimiento previo de la OPC CCSS. El adjudicatario manifiesta que durante y con posterioridad a la vigencia de este contrato, no utilizará la información para fines distintos de los estrictamente requeridos para el desarrollo de las labores descritas en este cartel. La OPC CCSS autoriza desde ya a usar y revelar la Información Confidencial sólo dentro de la respectiva organización del adjudicatario y solo con sus empleados, asesores, directores, gerentes o socios, u otras entidades financieras quienes necesitan conocer esa información para el desarrollo de los negocios conjuntos entre las partes, bajo el entendido que dichos empleados, asesores, directores, gerentes o socios, u otras entidades financieras preservarán y protegerán la confidencialidad de la información con todos los alcances expresados en este acuerdo. El adjudicatario conviene en adoptar todas las medidas necesarias a fin de proteger la información confidencial del uso no autorizado, la reproducción, copia y/o divulgación, y proteger la información confidencial por lo menos con el mismo empeño como si protegiera su propia y más valiosa información confidencial. En el caso en que el adjudicatario se vea obligado a revelar la información confidencial total o parcialmente en virtud de orden judicial, o de cualquier otra autoridad competente, deberá informar inmediatamente a la OPC CCSS de tal situación y el adjudicatario desde ya acepta que ante este hecho entregue a las autoridades respectivas la información solicitada, quedando exonerada de toda responsabilidad derivada de dicho acto, lo cual es aceptado por la OPC CCSS. El adjudicatario se compromete a tomar todas las medidas necesarias para evitar que sus empleados, funcionarios y apoderados hagan uso indebido de la información, en caso de que sucediera lo antes descrito, el adjudicatario será responsable por los daños y perjuicios ocasionados. El adjudicatario entiende que la protección de la información confidencial es crítica a los intereses de la OPC CCSS y que su uso no autorizado, copia o revelación causaría un daño irreparable a la OPC CCSS y/o a sus actividades. En consecuencia, el adjudicatario será responsable y acuerda en indemnizar y mantener indemne a la OPC CCSS por los daños y perjuicios, por haber revelado de cualquier forma la información confidencial de la OPC CCSS. Asimismo, el adjudicatario manifiesta que no revelará dicha información confidencial a terceros, sin la previa autorización por escrito de la OPC CCSS. Este acuerdo de confidencialidad no surtirá efectos sobre aquella información, que de conformidad con la legislación costarricense ha de considerarse de interés público.

Firma:

---