



5^{to} piso Mall San Pedro, Montes de Oca.
2284-8500.
www.insservicios.com



INS Servicios S.A.

PLIEGO DE CONDICIONES

DEPARTAMENTO FINANCIERO ADMINISTRATIVO
Área de Proveeduría

TIPO DE CONTRATACIÓN
Procedimiento por Principios N° 2021PP-000005.

OBJETO CONTRACTUAL
“Servicio de Multiasistencia”
Enfocado al Mantenimiento general y especializado en el hogar y/o local comercial

SEPTIEMBRE 2021

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES.....	3
1. DEFINICIONES	3
2. NORMATIVA APLICABLE	4
3. INVITACIÓN.....	5
4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	5
5. ENVIO DE ACLARACIONES.....	6
6. OFERTAS ELECTRÓNICAS	6
7. OFERTA BASE.....	6
8. OFERTAS CONSORCIALES.....	7
9. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE	7
10. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CARTELARIAS	8
11. ASPECTOS SUBSANABLES.....	8
CAPÍTULO II: CONDICIONES LEGALES	8
1. TIMBRES	8
2. DOCUMENTACIÓN VERAZ	9
3. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.....	9
CAPÍTULO III: ASPECTOS TÉCNICOS	9
1. REQUERIMIENTOS GENERALES.....	9
2. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO	9
3. DETALLE TÉCNICO DEL SERVICIO A REALIZAR	11
4. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE.....	11
5. LISTA DE ELEGIBLES, SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN	15
6. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL OFERENTE:.....	18
7. FALTAS PARA LOS OFERENTES	21
8. SANCIONES PARA EL OFERENTE	23
9. DEBIDO PROCESO PARA SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO	24
10. OBLIGACIONES DEL OFERENTE:	25
CAPÍTULO IV: ASPECTOS FORMALES	26
1. CONDICIONES GENERALES DEL OFERENTE	26
2. FORMA DE PAGO	28
3. REQUISITOS FORMALES PARA EL OFERENTE.....	30
4. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE.....	31
5. REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO:	33

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES

1. DEFINICIONES

Para mejor comprensión, se adjunta una lista de términos relacionados con la contratación, así como su respectivo significado:

1. **Administración:** Ente que representa a INS Servicios S.A.
2. **Asegurado:** Se refiere a la persona física o jurídica a cuyo nombre se expide la póliza, en cuyo favor se brindarán los servicios dispuestos en este pliego de condiciones.
3. **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes en la prestación del servicio de singular apreciación por su ordenamiento, objetividad y claridad de ideas.
4. **Causas de fuerza mayor:** Acontecimiento ajeno a la voluntad de los contratantes e imprevisible, que impide de forma absoluta la ejecución de las obligaciones contractuales.
5. **Datos personales:** Cualquier dato relativo a una persona física y/o jurídica, identificada o identificable, tal como el nombre, número de identificación, dirección domiciliaria, números de teléfono, direcciones electrónicas, fecha de nacimiento, entre otros.
6. **Datos sensibles:** Toda aquella información que pueda ser utilizada contra una o varias personas físicas y/o jurídicas, para discriminarlas o excluirlas, en relación con su fuero íntimo, por ejemplo, por su origen racial o étnico, por sus opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas; así como la relativa a información biomédica, vida, salud y orientación sexual, entre otros.
7. **Equipo de trabajo:** Está integrado por empleados de EL PROVEEDOR, constituido como persona jurídica y/o física, debida y previamente autorizados por INS SERVICIOS, para realizar la prestación de los servicios objeto de este Pliego de condiciones, de conformidad con las disposiciones de este documento. La sustitución de personal participante en este Equipo se hará sólo en caso de extrema necesidad o por causas de fuerza mayor o caso fortuito y deberá ser notificada al INS SERVICIOS, previa comunicación de los atestados del personal suplente, los cuales deberán ser iguales o superiores a los que sustituye. Toda sustitución deberá contar con la aprobación previa del INS SERVICIOS.
8. **Evento catastrófico:** Evento de la naturaleza (temblor, terremoto, tornado, tsunami, inundación, huracán, erupción volcánica), que implique la declaratoria de contingencia por parte de la Unidad de Continuidad del Negocio, a través de la Unidad Central de Mando y el Equipo Administrador de Procesos de Negocios.
9. **Falsa declaración:** Exposición incorrecta, imprecisa o inexacta efectuada por el asegurado o contratante respecto al objeto asegurado o a sus características. También puede ocurrir falsa declaración con respecto a las circunstancias que han ocasionado un evento.
10. **Fiscalización:** Ejercer la observancia del cumplimiento del contrato de servicios por el contratante.

11. **Inmediatamente:** Que sucede en seguida, sin tardanza, al instante.
12. **Incidente:** Cualquier evento que forma parte, de manera indirecta, del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción o una degradación de la calidad del mismo.
13. **INS:** Instituto Nacional de Seguros.
14. **Impericia:** Actos que se ejercen con ignorancia a las reglas respectivas. Falta o insuficiencia de aptitudes para el ejercicio de la profesión o arte. Desconocimiento de los procedimientos más elementales.
15. **Oferente:** Persona física o jurídica, que participa ofreciendo sus servicios a la Administración para ser parte de la Red de Multiasistencia
16. **Proveedor:** Persona física o jurídica, que tiene un contrato suscrito para brindar los servicios objeto de este pliego de condiciones. Para todo efecto legal, las personas físicas y/o jurídicas que integra la red de Multiasistencia, deberán cumplir con los requisitos y condiciones que establece este pliego de condiciones.
17. **Unidad:** Se refiere al vehículo a utilizar para el traslado del oferente y/o su equipo de trabajo para brindar los servicios objeto de este Pliego de condiciones.
18. **Unidad usuaria:** Corresponde a la unidad técnica encargada de la gestión de fiscalizar la contratación para los servicios Multiasistencia Hogar.
19. **Urgencia:** Situación que se debe solucionar con rapidez. Sinónimo de Emergencia.
20. **Valor ético:** Práctica del conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.
21. **Zona asignada:** Corresponde al territorio geográfico establecido por INS SERVICIOS y asignado al PROVEEDOR para la prestación del servicio.
22. **Zona base:** Corresponde al territorio geográfico indicado por el OFERENTE donde se ubican sus operaciones

2. NORMATIVA APLICABLE

El presente pliego de condiciones se emite al amparo de lo dispuesto en la Ley N°12, artículo 9 (Régimen de contratación exceptuada), así como por lo dispuesto supletoriamente en la Ley de Contratación Administrativa (Ley No. 7494) y su Reglamento (Decreto No. 33411). La prestación de servicios no representa en ningún aspecto subordinación jurídica laboral, por tratarse de una prestación de servicios profesionales.

INS Servicios, S.A. es una sociedad anónima subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros (INS), creada al amparo de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros de Costa Rica N° 8653.

La actividad principal de INS Servicios S.A es la prestación de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros, según se define en el artículo 18 de dicha Ley. Estos servicios incluyen, entre otros, los servicios actuariales, inspección, evaluación y consultoría en gestión de riesgos, el procesamiento de reclamos, la indemnización de siniestros, la

reparación de daños incluidos los servicios médicos, los que prestan los talleres y otros que se brindan directamente como prestaciones a los beneficiarios del seguro, el peritaje, los servicios de asistencia que no califiquen como actividad aseguradora o reaseguradora, la inspección y valoración de siniestros y el ajuste de pérdidas.

En este sentido, el artículo 7 de la Ley N°12 de la Ley Instituto Nacional de Seguros establece que el INS y sus empresas tendrán como marco general la Ley de Contratación Administrativa, así como su Reglamento, salvo en cuanto a las regulaciones especiales contenidas en su propia Ley de creación tal y como ocurre con lo preceptuado en el artículo 9 de la Ley N°12 sobre la realización de contrataciones exceptuadas, para las cuales se cuenta actualmente con el Reglamento Interno de Contrataciones de Insurance Servicios S.A. (actualmente INS Servicios S.A.)

3. INVITACIÓN

INS Servicios S.A., a través de su Proveeduría, les invita a participar en el proceso de contratación por principios N° 2021PP-000005, la cual tendrá su inicio de recepción de ofertas el día 10 de septiembre de 2021 a las 07:45 hrs y finalizará el 4 de octubre de 2021 a las 12:00 mediodía.

4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Con fundamento en lo anterior, INS Servicios S.A requiere contratar el **Servicio de Multiasistencia enfocado al mantenimiento general y especializado en el hogar y/o local comercial**, para todo el territorio nacional, de una manera eficiente y oportuna, buscando satisfacer las necesidades y requerimientos de los asegurados y/o terceros perjudicados que se encuentran cubiertos por los seguros aquí mencionados u otros similares que INS Servicios S.A., solicite bajo las siguientes modalidades:

Armado de muebles	Arreglos de carpintería básicos	Cerrajería	Destape de cañerías
Electricidad	Envío de técnico para reparación de portones eléctricos.	Fontanería	Instalación de cámaras
Instalación de canaletas para cobertura de cableado	Instalación de cortinas y persianas	Instalación de grifería	Instalación de lámparas
Instalación de puertas interiores	Lavado de cortinas y persianas	Lavado y secado de alfombras	Lavado y secado de muebles

Limpieza de la vivienda en caso de enfermedad (horas)	Limpieza del Hogar (horas) por impedimento de salud	Mano de obra de pintura al hogar o comercio	Mantenimiento de canoas
Mantenimiento e instalación de cortinas metálicas	Mudanza	Recarga de extintores para el hogar y para vehículos	Remoción de escombros
Reparación de goteras	Reparación y detección de fugas de gas	Servicio de Jardinería	Vidriería
Fumigación			

Esta actividad se describirá ampliamente en el presente pliego de condiciones.

5. ENVIO DE ACLARACIONES

Los interesados deberán enviar y solicitar aclaraciones a través del correo ofertasmultiasistencia@insservicios.com en formato digital a la Unidad de Proveeduría de INS Servicios dentro del primer tercio del plazo para recibir ofertas. Así mismo, INS Servicios S.A., se reserva la potestad de solicitar al oferente información adicional que considere pertinente.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de responder solicitudes de aclaraciones o modificaciones al cartel solicitadas con 5 días hábiles o menos antes de la apertura.

6. OFERTAS ELECTRÓNICAS

Toda oferta deberá ser presentada en formato digital al correo ofertasmultiasistencia@insservicios.com, atendiendo las disposiciones que al efecto establece la Unidad Usuaría, a más tardar a la hora y fecha indicadas en el cartel como cierre de recepción de ofertas.

7. OFERTA BASE

La oferta base es aquella que cumple con los requisitos establecidos en el cartel y sus anexos. Para el presente concurso solo se aceptará una sola oferta base.

8. OFERTAS CONSORCIALES

Dos o más participantes podrán ofertar de forma consorciada, respondiendo solidariamente por todas las consecuencias derivadas de su participación y las del consorcio. Por tanto, las actuaciones, los hechos y las omisiones que se presenten en el desarrollo de la propuesta y del contrato, afectarán a todos los miembros del consorcio.

Los términos, las condiciones y la extensión de la participación de los miembros de un consorcio en la presentación de su propuesta o ejecución del contrato, no podrán modificarse sin el consentimiento previo de INS Servicios S.A. La oferta bajo la forma consorciada tiene por fin de reunir o completar los requisitos cartelarios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 72, 73, 74, 75 y concordantes del RLCA.

No serán aceptadas ofertas en conjunto para el presente concurso.

9. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

Por el solo hecho de presentar su oferta el oferente admite:

- a) Conocer completamente las condiciones del concurso, sus aclaraciones o modificaciones, y que acepta todos los términos y condiciones que en ellos constan, salvo declaración expresa en contrario.
- b) Cumplir estrictamente con las obligaciones laborales y de seguridad social de los colaboradores incluidos en su planilla.
- c) El eventual contrato entre las partes no generará responsabilidad alguna para la Administración respecto de materia de seguridad social.
- d) Someterse a la jurisdicción de los tribunales nacionales.
- e) Mantenerse informados de todas las incidencias que se den en el proceso de selección del(os) contratista(s) y para ello, deben verificar con frecuencia todos los anuncios y notificaciones con respecto al procedimiento, en atención a lo establecido en la normativa que rige la materia.
- f) Cumplir durante una eventual etapa de ejecución contractual, con todas las condiciones incluidas en su plica, así como cualquier manifestación adicional que favorezca a la Administración.
- g) Conocer su deber de incluir en su plica, cuando corresponda, los anexos solicitados (en los respectivos formatos) en el presente pliego de condiciones, debidamente completados, acatando las instrucciones en ellos estipuladas para cada caso, en su defecto la Administración licitante podrá no valorar la información que no cumpla con lo indicado.

En caso de irrespetarse estas responsabilidades, la Administración valorará el posible incumplimiento y procederá de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

10. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CARTELARIAS

Las modificaciones de condiciones serán publicadas en el sitio web de INS Servicios S.A.

Una vez publicado el aviso a concursar, INS Servicios S.A., dispondrá únicamente de tres oportunidades para modificar de oficio el cartel, así como de igual número para conferir prórrogas al plazo de recepción de las ofertas. Con cada modificación podrán variarse todas aquellas cláusulas que así lo ameriten, según se indica en el artículo 60 del RLCA.

11. ASPECTOS SUBSANABLES

Serán sujetos de subsanación los aspectos contemplados en el artículo N°81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. En cuanto a los hechos históricos, se permitirá su subsanación aún y cuando no estén referenciadas en la oferta.

CAPÍTULO II: CONDICIONES LEGALES

1. TIMBRES

Al momento de presentar la oferta, se deberá cancelar el monto de ₡20,00 (veinte colones exactos) correspondiente al timbre de la Asociación Ciudad de las Niñas (artículo 3 de la Ley N° 6496), el cual deberá ser presentado al momento de presentar su oferta en formato digital.

Para la formalización contractual se deberá cancelar el timbre fiscal correspondiente para este tipo de contrato, cuyo monto es de ₡50,00 (cincuenta colones exactos). El pago de especies fiscales se realizará mediante entero bancario, el cual detallará en el motivo: **el nombre del oferente y número de contratación**, debiendo adjuntar el comprobante al momento de la formalización contractual.

En la etapa de ejecución, el hecho generador de la obligación tributaria lo constituyen las facturas que se emitan, el impuesto de timbre fiscal deberá cancelarse según la estimación que corresponda a cada uno de los cobros que se realicen a la institución, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del oferente. Ver Anexo N°4, sobre el “Cobro de especies fiscales y reintegro” Directriz DGABCA-NC-12-2016.

2. DOCUMENTACIÓN VERAZ

Toda la documentación que se adjunta a la oferta digital deberá ser fiel y exacta a los documentos originales. La Administración se reserva el derecho de solicitar los documentos originales en cualquier etapa del procedimiento, incluida la ejecución contractual. La introducción de hechos falsos al procedimiento, comprobada mediante el debido proceso, será causal de resolución contractual, sin perjuicio de la aplicación de cualquier otra sanción pertinente.

3. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

- a. **Elegibilidad de las ofertas:** La elegibilidad de las ofertas se realizará en dos etapas, según el siguiente orden: **formal y técnica**. Ninguna oferta será evaluada en la etapa siguiente, si no cumple los requisitos de la etapa antecedente.
- b. **Primera Etapa: Elegibilidad Formal:** Serán elegibles, desde el punto de vista formal, las ofertas que se ajusten a los requerimientos legales previstos en el pliego de condiciones y a toda la normativa aplicable, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el Capítulo II “Aspectos Formales”.
- c. **Segunda Etapa: Elegibilidad Técnica:** Se considerarán ofertas elegibles desde el punto de vista técnico, las que califiquen en la primera etapa (formal) y que adicionalmente garanticen y cumplan con los términos y condiciones que se establecen a continuación:

CAPÍTULO III: ASPECTOS TÉCNICOS

1. REQUERIMIENTOS GENERALES

La especificación técnica detalladas en el cartel y sus anexos son de cumplimiento obligatorio, por lo que el oferente no está obligado a reiterarlas en su oferta. En caso de que la oferta, no satisfaga los requerimientos técnicos de INS Servicios S.A., la misma podrá ser excluida.

2. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

El presente pliego de condiciones establece los requisitos de ingreso, uso, organización para la prestación del servicio de:

Ítem	Descripción del servicio
Línea 1	Armado de muebles
	Arreglos de carpintería básicos
	Cerrajería
	Destape de cañerías
	Electricidad
	Fontanería (Requerido detector de fugas)
	Instalación de canaletas para cobertura de cableado
	Instalación de grifería
	Instalación de lámparas
	Instalación de puertas interiores
	Mano de obra de pintura al hogar o comercio
	Mantenimiento de canoas
	Reparación de goteras
	Reparación y detección de fugas de gas
	Servicio de Jardinería
Vidriería	
Línea 2	Envío de técnico para reparación de portones eléctricos.
	Instalación de cámaras
	Instalación de cortinas y persianas
	Lavado de cortinas y persianas
	Lavado y secado de alfombras
	Lavado y secado de muebles
	Limpieza de la vivienda en caso de enfermedad (horas)
	Limpieza del hogar (horas) por impedimento de salud
	Mantenimiento e instalación de cortinas metálicas
	Mudanza
	Recarga de extintores para el hogar y para vehículos
	Fumigación
	Remoción de escombros

En el Anexo N°1 se detalla la descripción y alcance de los servicios antes mencionados.

INS Servicios S.A., requiere contratar el servicio para la realización de los eventos de **Multiasistencia** en beneficio de los asegurados, para lo cual, se detalla el requerimiento de proveedores por cada subzona en el Anexo N°2 División de Zonas.

INS Servicios S.A. se reserva la potestad de aumentar, disminuir o variar la cantidad y tipo de servicios requeridos, de esto dependerá las necesidades que sean debidamente justificadas por la Administración del Servicio tomando en consideración la demanda de este.

3. DETALLE TÉCNICO DEL SERVICIO A REALIZAR

El Proveedor prestará los servicios objeto del pliego de condiciones, según lo requiera INS Servicios. La asignación de servicios se podrá hacer con base en la cercanía del proveedor con respecto al lugar donde se solicita el servicio por parte del asegurado, o se podrá realizar tomando como referencia la Zona Asignada determinada por parte de INS Servicios.

INS Servicios, podrá modificar o ajustar la Zona Asignada, de conformidad con criterios de oportunidad, razonabilidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, así como la capacidad operativa que tenga El Proveedor para brindar sus servicios en las zonas definidas por INS Servicios. Todo lo anterior, se fundamentará según criterio técnico por INS Servicios.

- a. INS Servicios S.A no garantiza un mínimo de servicios mensuales, por cuanto el volumen depende de la demanda de clientes que requieran el servicio.
- b. La fiscalización podrá realizarse de manera presencial, así como también podrá disponer de un fiscalizador de manera permanente.
- c. INS Servicios o quien este designe, fiscalizará en una jornada de 24/7/365.
- d. El servicio contratado, deberá cumplir con lo dispuesto en las siguientes leyes, y demás que sean aplicables para la actividad del servicio contratado:
 1. Ley N° 8839 “Ley para la Gestión Integral de Residuos”, Título III “Gestión de Residuos”, Capítulo III, Capítulo IV y Capítulo V.
 2. Ley 7600 “Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, Título II, Capítulo IV “Acceso al espacio físico”.
- e. Para facilidad de revisión, se le solicita presentar su oferta y documentos en el orden que se citan en este pliego de condiciones.

4. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE

1. El oferente deberá completar el documento llamado Anexo N°3 Información del Oferente.
 - Especificar claramente la Zona Base provincia, cantón y distrito, Zona a Ofertar de conformidad con Anexo N°2 División de Zonas. (Una persona podrá mantener solamente una zona asignada, sin embargo, en caso de existir una necesidad operativa, se podrá desplazar a una o más zonas cercanas).

- No contar con antecedentes de salidas inmotivadas o resoluciones contractuales por incumplimientos demostrados en la calidad del servicio como proveedor, chofer o colaborador tanto de INS Servicios como del Grupo INS, en ninguno de los roles de la relación contractual. (En caso de que haya mantenido relación contractual en el pasado)

2. El oferente deberá presentar junto con su oferta, los siguientes documentos:

Oferente:

- a) Reproducción de la cédula de identidad del representante legal o persona física, en buen estado y vigente, por ambos lados.
- b) **Certificación de cuenta bancaria (preferiblemente del Banco Nacional de Costa Rica) a nombre del oferente. En caso de que la cuenta bancaria esté a nombre un tercero, deberá presentar una autorización firmada digitalmente de que el pago se realice a otra cuenta y se adjuntará una copia de la cedula de identidad del titular de la cuenta bancaria.**
- c) Copia del título o certificación del Centro Educativo o Regional respectiva del Ministerio de Educación Pública (MEP), que muestre el grado de escolaridad de primer y segundo ciclo de educación básica aprobado (escuela) del Oferente (persona física o jurídica), según corresponda.
- d) Constancia de infracciones de la persona (Licencia de Conducir) en la que demuestren que no se tiene infracciones pendientes de pago.
- e) Hoja de delincuencia no mayor a 3 meses de emitida. En el caso de personas jurídicas, deberá presentarla para cada uno de los representantes citados en la personería.
- f) Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores de similar naturaleza del objeto de contrato en las que se acredite un mínimo de seis (6) meses de experiencia.
- g) Constancia emitida por la Administración Tributaria no mayor a 3 meses de emitida en donde conste la inscripción del Oferente en la actividad sujeta a contratación.
- h) Constancia por la Caja Costarricense del Seguro Social no mayor a 3 meses de emitida en donde se indique que el equipo de trabajo, se encuentra incluido dentro de su planilla. En caso de no tener equipo de trabajo, podrá presentar la constancia como trabajador independiente.

- i) Constancia de póliza de Riesgos del Trabajo: El oferente deberá aportar constancia emitida por la Entidad competente, de las condiciones y estado de la póliza de riesgos del trabajo en la que se indique los trabajadores incluidos, la vigencia, el estado, tarifa, monto asegurado, prima y la actividad económica para la cual fue suscrita, misma que debe validar la actividad económica para la cual está concursando.
- j) Fotografía tamaño pasaporte en formato digital.
- k) El Oferente deberá certificar a través de una Declaración Jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada), que él y del Equipo de Trabajo (en caso de tenerlo), según corresponda, cuentan con las siguientes capacidades y recursos:
- Habilidad numérica comprobada.
 - Facilidad de expresión.
 - Manejo del estrés.
 - Manejo de clientes alterados o complejos.
 - Orientación de servicio al cliente.
 - Conocimientos en programas básicos de computación (Word y Excel) y navegación en internet, así como uso de correo electrónico.
- l) El oferente deberá indicar una cuenta de correo electrónico como medio oficial para la recepción de información.
- m) Teléfono inteligente con acceso a internet mínimo de 4G o superior, con una velocidad mínima de 1 Mbps (colocar marca, modelo, sistema operativo y operador telefónico) (Android 7.0 y IOS 8.1 como mínimo, para ello deberá aportar una imagen que demuestre el cumplimiento de este requisito).
- n) Póliza de responsabilidad civil no menor a 5 millones de colones que cubra al oferente y su equipo de trabajo en caso de tenerlo. (Cubre cualquier daño ocasionado en la vivienda, local o bien asegurado) del cliente durante la prestación del servicio Multiasistencia domiciliar.

Nota:

- En caso de que el oferente no cuente con el título de escolaridad de primer y segundo ciclo de educación básica, puede solicitar una certificación y si para el momento de la presentación de la oferta no se la hayan entregado, deberá presentar una declaración de compromiso indicando el plazo de entrega.
- Si al cumplirse el plazo, el documento no ha sido entregado, se desestimará la oferta.

Equipo de trabajo

- a) Reproducción de la cédula de identidad, en buen estado y vigente, por ambos lados.
- b) Copia del título o certificación del Centro Educativo o regional respectiva del Ministerio de Educación Pública (MEP), que muestre el grado de escolaridad de primer y/o segundo ciclo de educación básica aprobado (escuela), del chofer.
- c) Constancia de infracciones de la persona (Licencia de Conducir) que demuestren que no se tiene infracciones pendientes de pago.
- d) Hoja de delincuencia no mayor a 3 meses de emitida.
- e) Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores de similar naturaleza del objeto de contrato en las que se acredite un mínimo de seis (6) meses de experiencia.
- f) Fotografía tamaño pasaporte en formato digital.
- g) Correo electrónico.
- h) Teléfono inteligente con acceso a internet mínimo de 4G o superior, con una velocidad mínima de 1 Mbps (colocar marca, modelo, sistema operativo y operador telefónico). (Android 7.0 y IOS 8.1 como mínimo, para ello deberá aportar una imagen que demuestre el cumplimiento de este requisito).

Nota:

- La información de los teléfonos inteligentes debe actualizarse en caso de cambio.
- En caso de que el chofer no cuente con el título y solicite una certificación la cual está en proceso, deberá presentar una declaración de compromiso indicando el plazo de entrega.

Si al cumplirse el plazo, el documento no ha sido entregado, se desestimará la documentación aportada del chofer que incumple el requisito.

3. El Oferente deberá presentar junto con su oferta, los siguientes documentos:

- a) Declaración jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada) en la que indique que acepta y se compromete a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros.

- b) Declaración jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada), en la que indique que entiende y acepta en su totalidad las condiciones, obligaciones y requisitos dispuestos en este pliego de condiciones y se compromete al fiel cumplimiento de todo lo establecido en el mismo.
- c) Declaración jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada), en la que indique que posee todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio indicado en su oferta.
- d) Declaración jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada), en la que indique que los precios presentados en la oferta para la Contratación Procedimiento por Principios N° 2021PP-000005, no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- e) Hoja de delincuencia del oferente persona física y del equipo de choferes. En el caso de personas jurídicas, deberá presentarla para cada uno de los representantes citados en la personería.
- f) Constancia por la Caja Costarricense del Seguro Social no mayor a 3 meses de emitida en donde se indique que el equipo de trabajo, se encuentra incluido dentro de su planilla.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar durante el proceso de análisis de la oferta, así como en el período de vigencia del contrato la información aportada y en caso de demostrar fehacientemente falsedad de esta, será motivo para la resolución del contrato, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones dispuestas en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

5. LISTA DE ELEGIBLES, SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN

- INS Servicios, elaborará una lista, con los oferentes que cumplan con todos los requisitos, denominada Lista de Elegibles.
- El proceso de evaluación se aplicará de forma individual para los participantes como personas físicas, jurídicas y/o equipo de trabajo.
- La adjudicación se realizará por persona. Se permitirán las ofertas con más de una unidad en una misma zona, pero no se podrá adjudicar más del cincuenta por ciento (50%) de unidades requeridas, para una misma provincia a un único Oferente.

A continuación, se detalla la tabla de valores a considerar para la elección de los Prestatarios del Servicio en todo el Territorio Nacional, para los distintos servicios:

- a. **Experiencia en Servicios de Multiasistencia enfocado al mantenimiento general y especializado en el hogar y/o local comercial (70 puntos):** Se evaluará la experiencia, en servicios de igual naturaleza a los ofertados, de acuerdo con la siguiente tabla:

Experiencia	Puntaje
Menos de 6 meses	0
De 6 meses a 1 años	10
De más de 1 años hasta 2 años	20
De más de 2 años hasta 3 años	30
De más de 3 años hasta 4 años	40
De más de 4 años hasta 5 años	50
De más de 5 años hasta 7 años	60
Más de 7 años	70

- b. **Preparación académica (25 puntos).** Se evaluarán los atestados que demuestren el conocimiento técnico en los servicios y sus módulos, de acuerdo con la siguiente tabla:

Cantidad de Atestados	Puntaje
Un título	15
Dos títulos	20
Más de uno	25

- c. **Criterios sustentables (5%)**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos N°8839 y al artículo 44 de su Reglamento, en los cuales se autoriza a las instituciones de la Administración Pública a promover compras sustentables. En la valoración de la presente contratación se otorgará un cinco por ciento (5%) a los oferentes que en igualdad de condiciones demuestren que sus servicios incorporan criterios sustentables, de conformidad con el siguiente cuadro:

Categoría	Criterio	Descripción	Porcentaje (%)
Ambiental	Protección al Medio Ambiente	El oferente deberá adjuntar una declaración jurada que detalle las campañas de protección al medio ambiente (siembra de árboles, limpieza de playas, recolección de basura, limpieza de ríos, entre otras) promovidas por el oferente y/o en las que haya participado, en el último año anterior a la fecha de la apertura de las ofertas.	2,5%
Social	Gestión de Responsabilidad Social	Presentación de una declaración jurada que contenga los proyectos de responsabilidad social que ha realizado el oferente en la comunidad, en el último año anterior a la fecha de la apertura de las ofertas.	2,5%

- d. En todos los casos, la calificación se hará de 0 a 100 puntos, y el mínimo de puntaje aceptable, para una eventual contratación es de **setenta (70) puntos**.
- e. Para los efectos de selección, los oferentes deben aportar toda la documentación, y atestados solicitados en este pliego de condiciones, con los que se puede constatar y verificar claramente todos los parámetros de esta calificación.
- f. Para determinar la experiencia real, el oferente deberá aportar una declaración jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada), firmada por el Representante Legal o el Apoderado Generalísimo (en caso de persona jurídica), o bien la persona física que presenta la oferta en la cual deberá indicar los años que tiene en el mercado brindando este tipo de servicios y un listado en el que se evidencien la calidad de los servicios brindados, donde se detalle:
- Nombre del cliente.
 - Tipo de servicio.
 - Teléfono y correo electrónico de contacto.
 - Dirección de contacto.
 - El periodo exacto, durante el cual se brindó el servicio.
- g. La declaración jurada que no cuente con la información completa no será considerada.

En ningún caso, será tomadas en cuenta para efectos de esta calificación, los atestados que se refieran a experiencia en servicios de naturaleza distinta a los ofrecidos a través de este pliego de condiciones.

- h. El oferente, que obtenga la mayor calificación según la suma de los porcentajes establecidos en puntos anteriores, será adjudicado para brindar sus servicios. INS Servicios, aceptará como puntaje mínimo para adjudicar, el equivalente al setenta (70) del puntaje total. No obstante, si ninguna de las ofertas recibidas alcanza ese porcentaje, INS Servicios, se reserva el derecho de adjudicar a la oferta mejor calificada. La Adjudicación, se otorgará individualmente a cada oferente, y se realizará de manera separada y según la competencia de cada oferente.
- i. En el supuesto que existan un número mayor de oferentes a la cantidad de proveedores deseables por zona geográfica, INS Servicios, aplicará los siguientes criterios de desempate:
- Se aplicará lo indicado en el Artículo 55 bis del Reglamento de Contratación Administrativa.

- Se utilizará el criterio de recepción de ofertas, donde tendrá prioridad al primero en presentar la oferta considerando la hora y fecha.
- Se elegirá al oferente, que haya brindado servicios de igual naturaleza a INS Servicios y que en el último año no haya tenido quejas. Debe existir constancia de eso.
- Si continúa el empate, se procederá a convocar a las partes para realizar un procedimiento de rifa, previa comunicación y convocatoria, por parte del Departamento de Proveeduría. Si una de las partes no se presenta, es excluida del proceso. La rifa constará de papeles en blanco y uno que indicará la palabra “GANADOR”, el oferente que saque el papel con dicha palabra será el adjudicado.

6. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL OFERENTE:

- a. Confidencialidad:** El oferente y su equipo de trabajo debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a la Institución, para lo cual firmará el contrato de confidencialidad correspondiente. En caso de que se logre comprobar incumplimiento de esta cláusula, según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, INS Servicios S.A podrá suspender y resolver el contrato.
- b.** INS Servicios o quien este designe podrá realizar inspecciones en el momento que lo considere oportuno, en virtud del servicio que se requiere contratar.
- c.** El pago del servicio contratado será calculado y autorizado expresamente por INS Servicios S.A., al “Oferente”, a las tarifas acordadas, en los términos y condiciones del presente pliego de condiciones y de acuerdo con lo establecido en el Anexo N°6 Precio.

Dicha tarifa es el resultado de un análisis pormenorizado realizado por INS Servicios S.A., sin embargo, el estudio se encuentra en legajo aparte por cuanto se decidió clasificar como secreto industrial o comercial, ya que por motivos estratégicos en un mercado abierto de competencia, no resulta conveniente la divulgación a los proveedores de servicios (artículo 18 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros) la información correspondiente al cálculo de tarifas y a los elementos que la componen.

- d.** INS Servicios S.A se arroga el derecho de realizar evaluaciones de calidad sobre el servicio contratado, siendo que el mínimo aceptable mensualmente es de un 90% para las encuestas de satisfacción y de 94% para las evaluaciones de calidad en sitio.
- e.** INS Servicios S.A se arroga el derecho de resolver el contrato, si la evaluación de calidad en sitio y/o las encuestas de satisfacción no superan el mínimo requerido por 3 periodos

(meses calendario) consecutivos, para lo cual establecerá el debido proceso según lo establecido en el apartado faltas para el oferente.

- f. El oferente contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros idóneos y suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- g. El oferente no realizará cobro alguno a los clientes sin que medie previa autorización por parte de INS Servicios S.A.
- h. En caso de requerir la utilización del logotipo del INS para incluirlo en publicidad del oferente, ya sea en rótulos, y/o material publicitario de cualquier tipo, el oferente coordinará la respectiva autorización mediante solicitud al correo electrónico: aliadosinsservicios@insservicios.com
- i. El oferente mantendrá prácticas comerciales de probado valor ético, por parte de su personal y sus propietarios; que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Grupo INS.
- j. El oferente atenderá las consultas que realice en INS Servicios S.A en un plazo que no debe de exceder los un día hábil, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de nuestros clientes.
- k. El oferente deberá operar bajo las normas legales (Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor número 7472, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, número 8653) que regulan la actividad comercial.
- l. El personal asignado a la prestación del servicio no deberá ingerir bebidas alcohólicas, fumar ni consumir ninguna sustancia sicotrópica, durante la prestación del servicio contratado, ni podrá presentarse a la laborar bajo los efectos de ninguna de dichas sustancias.
- m. El oferente deberá ejecutar los servicios contratados bajo la metodología y esquemas de trabajo definidos por INS Servicios S.A., según se establece en el Anexo N°7 “Protocolo de Servicios – Domiciliar”, así como la utilización de los sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas. Para ello INS Servicios S.A. convocará a las partes una vez adjudicados en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- n. El oferente se compromete a que su personal atienda las notificaciones, brinde declaraciones y/o su presencia activa en procesos judiciales propios de su labor, cuando INS Servicios S.A lo requiera.

- o. El oferente deberá tener disponibilidad para que todo el personal propuesto para la prestación del servicio, reciban capacitación para actualización de conocimientos específica en materia del servicio a brindar, uso de sistemas y aspectos referentes a la gestión del servicio.

Para el efecto, se convocará por escrito al oferente, con al menos 5 días hábiles de antelación a la fecha de capacitación, con el fin de que coordine lo correspondiente.

- p. El oferente, no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato, a menos que cuente con autorización expresa y previa por parte de INS Servicios S.A.
- q. El oferente no podrá interrumpir la prestación del servicio sin autorización de INS Servicios S.A, o sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, misma que deberán ser debidamente comprobada.
- r. **Indicadores de servicio:** Mensualmente los oferentes deberán cumplir con los indicadores de servicio según cuadro adjunto, a fin de que garantice la eficiencia, eficacia y continuidad del servicio:

Indicador de calidad	Plazo de atención	Estándar mínimo requerido	Medición
Tiempo de respuesta GAM	30 minutos	≥ 90%	Cantidad de eventos con tiempo de respuesta menor a 30 minutos / Cantidad total de eventos realizados
Tiempo de respuesta Rural	45 minutos	≥ 90%	Cantidad de eventos con tiempo de respuesta menor a 45 minutos / Cantidad total de eventos realizados
Encuestas de satisfacción de calidad	Mensual	≥ 90% en el rango de muy bueno y excelente	Cantidad de encuestas con resultados mayor a 90% / Cantidad total de encuestas realizadas
Evaluación de calidad en sitio	Mensual	≥ 94%	Cantidad de evaluaciones con resultados mayor a 94% / Cantidad total de evaluaciones realizadas

- s. **Solución de diferencias:** En caso de presentarse desacuerdos o diferencias que surjan en relación con la ejecución del servicio y lo dispuesto en este contrato, se procederá de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y lo referente a resolución contractual.
- t. **Cláusula Penal:** El incumplimiento derivado de las obligaciones establecidas en este contrato y sus anexos, por parte del oferente, dará lugar a sanciones proporcionales con la gravedad de la infracción, el grado de reincidencia, la amenaza o daño causado, según se cita a continuación:

7. FALTAS PARA LOS OFERENTES

Faltas Leves:

- Incumplimiento en protocolos de atención o comunicados realizados por la Administración o cualquier ente regulador.
- En caso de comprobarse la no disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que haya sido autorizado de previo por INS Servicios S.A.
- Incumplir con los plazos definidos por la Administración de Proveedores, para la atención de cualquier tipo de solicitud.
- Tardías en los servicios, sin previa justificación.
- Omitir en los protocolos información de interés para los procesos propios.
- No portar la identificación suministrada por INS Servicios S.A., durante la prestación de un servicio.
- Realizar recorridos innecesarios en los servicios para incrementar el pago a recibir.
- No tomar ni cargar las fotografías para el respaldo pertinente en caso de ser necesario, de conformidad con lo establecido en el protocolo.
- No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta previa a su vencimiento.
- Relaciones interpersonales malas con el personal de apoyo, interdisciplinario y con los asegurados, incluyendo trato displicente hacia éstos.
- No cerrar los montos de los servicios asignados durante el periodo en las fechas que se establezcan.

Faltas Graves:

- Incumplir con las gestiones operativas definidas por INS Servicios S.A. y que han sido previamente comunicadas
- Daños ocasionados por omisión o falta de pericia del oferente, derivados de la prestación del servicio.

- Uso inadecuado de las herramientas brindadas por parte de INS Servicios para la prestación de los servicios.
- No asistir a los servicios, sin previa justificación.
- Solicitar al cliente, la firma de cualquier documento o formulario no autorizado por INS Servicios.
- Inducir o coaccionar al cliente para que realice el servicio bajo términos y condiciones no oficiales de Grupo INS.
- Utilizar un logotipo que no se ajuste a las políticas del Grupo INS y/o que no haya sido aprobada su utilización.
- Uso Imagen: Cuando el oferente, sea reportado y comprobado que con sus actos ha dejado en duda la imagen del personal y de los proveedores que brindan el servicio a INS Servicios.
- Presentación de facturas alteradas o fuera del periodo establecido sin previa justificación.
- No aceptación de tarifas.
- Manipular de manera indebida la información relacionada a la medición de estándares de calidad y/o servicios.
- En caso de presentarse más de una queja imputable al servicio brindado durante el periodo de vigencia del contrato.
- Dejar trabajos incompletos sin justificación.

Faltas muy graves:

- Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, sin autorización previa por parte de INS Servicios.
- Impida u obstaculice la fiscalización por parte de INS Servicios S.A. o quien este designe.
- Cuando participe, instigue o promueva agresiones físicas, verbales u otras que puedan generar cualquier afectación a clientes, otros proveedores, colaboradores del Grupo INS o terceros durante la prestación del servicio y/o cuando utilice distintivos que lo identifique como prestatario del servicio del Grupo INS.
- Alterar u omitir información de carácter doloso beneficiando a un tercero o a sí mismo.
- Cuando se compruebe que por dolo o por omisión por parte del Adjudicatario se incluya datos alterados, para obtener algún beneficio amparado por la póliza.
- Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato
- Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A. para obtener beneficios no autorizados por el servicio.
- Inducir a los clientes con información inexacta, falsa o adversa sobre el servicio brindado y/o en contra del Grupo INS.
- Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los Asegurados, a cambiar de compañía aseguradora.

- Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen del Grupo INS.
- Participar en actividades ilícitas, delitos de crimen organizado, legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo la comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude o estafas de seguros u otro delito en contra del Grupo INS.
- Sea declarada en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.
- La revelación que el oferente, sus empleados o sus representantes, hagan de la información confidencial a la que tenga acceso.
- Cobrar a los asegurados la totalidad del servicio o un adicional sin autorización por parte de INS Servicios
- Interrumpir de forma temporal o total el servicio contratado sin justa causa y sin notificación.
- Utilizar personal no inscrito ante INS Servicios S.A., para la prestación de servicios.
- Ofrecer dádivas a los colaboradores del Grupo INS.
- Incumplimiento en el nivel de servicio de tiempo de respuesta por 3 periodos (meses calendario) consecutivos.
- Intento o acoso sexual a personal del INS, sus subsidiarias y/o clientes.
- Prestación del servicio en estado etílico o bajo los efectos de sustancias tóxicas, psicotrópicas o estupefacientes.
- Conducta indecorosa e irrespetuosa en el sitio de la prestación del servicio.
- Faltas de respeto a los colaboradores del centro de llamadas, personal de INS Servicios y clientes.
 - Irrespeto a las creencias del asegurado por su origen racial o étnico, por sus opiniones, políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas; así como la relativa a información biomédica, vida, salud y orientación sexual, entre otros.
- Inobservancia del Código de Moral y Ética, Ley General de Salud u otra normativa conexas.
- Se compruebe que este brinda sus servicios a través de terceros.

8. SANCIONES PARA EL OFERENTE

La comprobación de una falta conllevará la aplicación de las siguientes sanciones:

Faltas leves:

- a) Ante la primera falta comprobada: Se realizará una llamada de atención escrita.
- b) Ante la segunda falta comprobada: Se inhabilitará el oferente y a su equipo de trabajo por 3 días.
- c) Ante la tercera falta comprobada: Se inhabilitará el oferente y a su equipo de trabajo por 5 días.
- d) La cuarta falta comprobada: Se computará como la primera falta grave y sucesiva.

Faltas graves:

- a) Ante la primera falta comprobada: Se inhabilitará el oferente y a su equipo de trabajo por una semana.
- b) La segunda falta comprobada implicará la resolución del contrato.

Las faltas son acumulativas.

Faltas muy graves:

- a) Ante la primera falta comprobada se aplicará la resolución de contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que se establecen en los artículos N° 212 al 218 de la Ley de Contratación Administrativa, así como la interposición de los procedimientos administrativos y/o judiciales para el resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

La vigencia de las sanciones será de un año, a partir de la notificación.

9. DEBIDO PROCESO PARA SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

El Departamento de Centro de Contactos de INS Servicios S.A, será el ente responsable de fiscalizar y evaluar los aspectos de ejecución de los servicios objeto de esta contratación y la Unidad de Proveeduría será la encargada de determinar las sanciones que correspondan. Con el fin de garantizar que el oferente cumpla con las obligaciones indicadas en esta contratación.

1. Para la aplicación de las sanciones no será necesario demostrar el daño, sino que bastará con comprobar la existencia del incumplimiento.
2. Cuando concurren circunstancias de incumplimiento grave y muy grave en la prestación del servicio por parte del contratista, y su comprobación sea evidente y manifiesta, INS Servicios S.A, como medida preventiva, podrá suspender el contrato, hasta que finalice el proceso de investigación y resolución del caso, sin que esto implique responsabilidad alguna para INS Servicios.
3. Sin perjuicio de lo anterior y de otras acciones que pueda tomar INS SERVICIOS S.A a la luz de la normativa aplicable, el oferente deberá, por su cuenta y riesgo, tomar las acciones inmediatas necesarias para compensar el desfase de tiempo acaecido producto de su incumplimiento.

4. Para la determinación de una sanción o incumplimiento contractual que implique la resolución del contrato, se aplicará el procedimiento que se describe a continuación:
 - a) INS Servicios S.A, notificará por medio de correo electrónico, la posible falta incurrida por el oferente.
 - b) El oferente tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, a partir del recibo de la notificación, para presentar las pruebas de descargo respectivas.
5. Vencido el plazo para el descargo por parte del contratista de la posible falta incurrida, se procederá de la siguiente manera:
 - a) Si la justificación presentada por el oferente es de recibo, se procederá con el archivo de la falta, caso contrario, se determinará la sanción que corresponde, según el tipo de falta cometida.
 - b) En caso de no presentar la justificación correspondiente en el plazo estipulado, se procederá con la aplicación de la sanción correspondiente al proveedor mediante resolución.
 - c) Si posterior al comunicado de la aplicación de la sanción, no se ha recibido la justificación correspondiente, siendo que, si no descargó el traslado, lo que procede es la valoración de los hechos que consten en el expediente y la emisión de la resolución final que podría concluir en la firmeza de la sanción, sin que ello implique responsabilidad para INS Servicios S.A

10. OBLIGACIONES DEL OFERENTE:

- a. Que como oferente se compromete a ejecutar los servicios contratados bajo los esquemas de trabajo y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por INS Servicios S.A. para la ejecución del servicio contratado.
- b. Que como oferente asume la responsabilidad civil y penal que se genere por las actuaciones del personal a su cargo y que se encuentren ejerciendo labores para la ejecución del servicio contratado.
- c. El equipo de trabajo del oferente deberá ser acreditado por parte de INS Servicios S.A o quien este designe, para brindar el servicio, según la capacitación que se indica a continuación:
 1. Capacitación operativa y de protocolos.

2. Capacitación sobre los sistemas correspondientes para la prestación de los servicios.

Una vez que cumpla y apruebe los incisos antes citados (1 y 2) INS Servicios S.A acreditará al equipo de trabajo para que pueda iniciar con la prestación del servicio. Asimismo, coordinará con el proveedor del sistema, la asignación de los usuarios correspondientes.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de realizar evaluaciones aleatorias de la idoneidad del recurso humano del oferente. La ausencia de esta evaluación o la evaluación satisfactoria hecha por el INS Servicios S.A no eximen de responsabilidad al oferente por las acciones, errores u omisiones cometidas por su personal que causen daños y/o perjuicios al Grupo INS o a terceros.

CAPÍTULO IV: ASPECTOS FORMALES

1. CONDICIONES GENERALES DEL OFERENTE

a. Cláusula anticorrupción y de responsabilidad civil contractual.

Las personas que participen en el presente procedimiento de contratación adquieren la obligación de no incurrir directa ni indirectamente en actos punibles de acuerdo con lo que al efecto disponen el Código Penal y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.

b. INS Servicios S.A podrá, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un Oferente, modificar los documentos de contratación. Éstas serán incorporadas de inmediato al expediente del contrato e informados al correo electrónico señalado como medio de notificación.

c. El Oferente en cumplimiento del artículo N° 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, debe encontrarse inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda y encontrarse al día en el pago de las obligaciones obrero-patronales, así como con otras contribuciones sociales que recaude esa Institución conforme a la ley.

INS Servicios S.A verificará esta información en la página web de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En caso de que el oferente no se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente ante la C.C.S.S, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la C.C.S.S.,

provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la C.C.S.S. (Art. N° 65 RLCA).

- d. El oferente en cumplimiento del artículo 22 de la Ley N° 8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes N° 7636, Ley Creación del ICODER, N° 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N° 7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", debe estar al día en el pago de las cuotas ante la FODESAF.

INS Servicios S.A verificará esta información en la página Web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- e. El oferente debe cumplir con lo que corresponda, según lo estipulado en los artículos No. 25 al 36 y del No. 61 al 77 inclusive del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- f. Los contratos para ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deben incorporar una declaración (Anexo N°5: Declaración Jurada) de someterse a la legislación, jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia a la jurisdicción de su domicilio. (Art. N°64 RLCA)
- g. El Oferente sufragará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su oferta, INS Servicios S.A no será responsable en ningún caso de dichos costos, cualquiera sea el resultado del proceso de contratación.
- h. INS Servicios S.A. se reserva el derecho de realizar otros procesos concursales y/o afiliar nuevos adjudicatarios para disponer de una mayor cantidad de proveedores a nivel nacional, para la atención de nuestros clientes, siendo que la contratación para este servicio no es de carácter exclusivo con el proveedor.
- i. Vigencia de las ofertas: Se entenderán vigentes por el plazo mínimo de 90 días hábiles para emitir el acto de adjudicación (Artículo 67 RLCA), a partir de la apertura de ofertas.
- j. El Oferente podrá dejar sin efecto su oferta, después de presentada, siempre y cuando INS Servicios S.A reciba la notificación escrita antes de que venza el plazo fijado para la apertura de las ofertas.
- k. El Oferente podrá concurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso, debe hacer indicación expresa de tal circunstancia en la propuesta; en cuyo caso de que sea mediante un representante, deberá aportar el poder vigente, en documento notarial, con las formalidades que la ley requiera.

- l.** Se presume que quien suscribe la oferta cuenta con la capacidad legal para ello. La acreditación se reserva para el oferente en una etapa posterior. (Art. 18 RLCA).
- m.** Impuestos: Los Oferentes deberán señalar claramente los impuestos a que está afecto el servicio e indicar si están o no incluidos en el precio. Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el artículo N° 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- n. Plazo para adjudicar:** El acto de adjudicación será emitido en el doble del plazo para la recepción de ofertas, incluyendo en ese cálculo todas las prórrogas que se hubiesen dado. Según lo normado en el artículo 87 del Reglamento de Contratación Administrativa.

No obstante, INS Servicios S.A, se reserva el derecho de prorrogar este plazo, en caso de requerirse, de lo cual dará aviso escrito a las partes.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de adjudicar parcial, total, declarar desierto o infructuoso el presente concurso. Según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- o. Orden de inicio:** Se considerará como fecha de inicio del contrato, el sétimo día hábil posterior a la conclusión del proceso de capacitación.

No obstante, INS Servicios S.A, se reserva el derecho de prorrogar este plazo, en caso de requerirse, de lo cual dará aviso por escrito a las partes.

- p. Adjudicación por inopia comprobada:** Cuando las circunstancias de mercado generen inopia o insuficiencia en estos servicios de carácter estratégico para INS Servicios S.A., se admitirá en forma excepcional, las ofertas que no hayan alcanzado la elegibilidad establecida en el punto condiciones generales técnicas del oferente, requisitos técnicos del oferente, condiciones generales del oferente, requisitos mínimos que deben cumplir los oferentes contratados por INS Servicios S.A. para la prestación del servicio, sí y sólo sí y que resulta de interés estratégico para la administración su incorporación, siempre y cuando el oferente se comprometa a cumplir con todos los requerimientos, en un plazo no mayor a **Tres Meses** después de realizada la adjudicación. Esta circunstancia deberá estar respaldada por una decisión motivada por parte de la Administración.

2. FORMA DE PAGO

- A. Forma de pago:** Trámite 30 días naturales posteriores a la presentación de la factura (a satisfacción de INS Servicios) de conformidad con el siguiente procedimiento:

1. El “Oferente” deberá enviar al correo facturaelectronica@insservicios.com durante los 3 días posteriores a la fecha de corte establecida de cada mes a INS Servicios S.A., las facturas de los servicios realizados.
2. La factura debe ser electrónica acorde con las disposiciones definidas en la Resolución N° DGT-R-48-2016 Dirección General De Tributación emitida en San José, a las 08:00 horas del día siete de octubre de dos mil dieciséis y siguientes, para lo cual debe definirse el correo electrónico facturaelectronica@insservicios.com como medio de recepción de la respuesta de aceptación de la factura por parte del Ministerio de Hacienda.
3. Los pagos se harán mediante depósito a la cuenta bancaria del “Oferente” informada en su oferta. INS Servicios S.A., no hará pagos a terceros a nombre del “Oferente”, salvo que medie aprobación expresa para el efecto por parte del “Oferente”.
4. El “Oferente” autoriza a INS Servicios S.A., para retener el pago de la totalidad de la factura del “Oferente” cuando existieren dudas o desacuerdos respecto de la exactitud de las sumas a pagar. En ningún caso, las sumas retenidas podrán exceder las sumas en desacuerdo.
5. No obstante, lo anterior, INS Servicios S.A., se reserva el derecho de solicitar aclaración o corrección de las facturas o cuentas de cobro que formule el “Oferente”, aún en el caso que hayan sido pagadas, siempre y cuando este derecho se ejercite dentro de los seis (6) meses siguientes a la presentación de la respectiva factura dando las razones de su objeción. Si no se objetare dentro de este período, se entenderá que tales cuentas son correctas, a menos que los errores fueran aritméticos.
6. Al oferente, se le retendrá el 2% por concepto de Impuesto sobre la Renta, según lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento a la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas cuyos montos coincidan con el total realizado, según las tarifas establecidas en el Anexo N°6 Precio y la cantidad de servicios realizados, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del oferente.

- B. **Reajuste de precio:** INS Servicios se rige por lo establecido en la normativa vigente para aplicar un reajuste de precios.
- C. Para consultas de orden formal y técnico, el Oferente puede dirigirlas al correo electrónico aliadosinsservicios@insservicios.com.

- D. No serán considerados los documentos ilegibles o que presenten irregularidades de cualquier clase. Las adiciones, correcciones o datos omitidos deberán indicarse con claridad al final de la oferta debidamente firmada.
- E. INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar la información aportada y no será tenida en cuenta aquella que se pueda establecer como no cierta. El oferente autoriza con la presentación de su oferta a INS SERVICIOS S.A a efectuar las diligencias, las consultas, y afines que a su juicio considera para corroborar la información presentada en su oferta.

3. REQUISITOS FORMALES PARA EL OFERENTE

- A. **Lugar de notificaciones:** El Oferente debe indicar en su oferta un lugar cierto para recibir notificaciones del presente concurso; teléfono, correo electrónico y dirección física. En caso de omisión de cualquier dato, se entenderá y tomará como válidos los que consten en la oferta. (Artículo N° 174 RLCA).
- B. **Con la sola presentación de su oferta se garantiza:** Comprensión de todos los requerimientos cartelarios y calidad del servicio.
- C. **Cédula:** El Oferente debe indicar en su oferta su número de cédula jurídica o física, según sea el caso, aportando copia de dicho documento que se encuentre vigente.
- D. **Declaraciones:**
 - a. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada), que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos **N° 22 y 22 bis** de la Ley de Contratación Administrativa.
 - b. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada), indicando el origen de los recursos, los ingresos y activos han sido adquiridos a través de actividades lícitas y legítimas, de igual manera, que nunca he estado involucrado en delitos que quebranten la legislación nacional e internacional relacionada con la Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo o Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
 - c. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo N°5 Declaración Jurada), que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 65 RLCA), incluyendo el impuesto a la ley N° 9024.

- d. El oferente nacional jurídico debe aportar certificación original y actualizada (a la fecha de apertura) de la personería legal y la naturaleza y propiedad de las acciones. Certificación de personería jurídica con un plazo de expedición no mayor a tres meses al momento de la presentación y certificación notarial con vista en el libro de accionistas en el caso de sociedades anónimas costarricenses, o su equivalente para figuras societarias que no contemplen la obligatoriedad de contar con el libro de accionistas, cuya fecha de emisión no debe ser mayor a tres meses al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, el nombre y porcentaje de participación de los accionistas que posean el 10% o más, de las acciones del cliente, o en su defecto, del accionista que posea la mayor participación societaria, aun cuando ésta no exceda el porcentaje señalado. Para personas jurídicas domiciliadas en el exterior, el sujeto obligado debe solicitar los documentos equivalentes, debidamente consularizados o apostillados. Debe suministrarse la información sobre todos los socios que figuran en la estructura de propiedad hasta el nivel final de persona física, solamente cuando ésta equivalga a poseer un porcentaje de participación indirecta, igual o superior al 10% en el capital social del cliente, independientemente de que las acciones sean mantenidas a través de mandatarios, custodios u otras figuras jurídicas por medio de las cuales se pueda mantener la titularidad del capital, incluida la propiedad fiduciaria de los títulos accionarios.

4. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE

- A. Al oferente, se le retendrá el 2% por concepto de Impuesto sobre la Renta, sobre adjudicaciones superiores al salario base que se encuentre vigente de conformidad con lo establecido en el Artículo 2, de la Ley 7337 de Impuesto sobre la renta, o el porcentaje respectivo al Impuesto de Remesas al Exterior, cuando corresponda, también al se refiere a este impuesto el inciso g. Artículo 24 del Reglamento de dicha Ley.
- B. El oferente, deberá contar con su propia PÓLIZA DE RIESGOS DEL TRABAJO, como Patrono si se trata de persona jurídica o Trabajador Independiente en caso de persona física, se compromete a presentar a INS Servicios cuando así lo solicite los recibos de pago por este concepto.
- C. De igual forma, el Proveedor deberá declarar la totalidad de los ingresos generados a las autoridades fiscales, en virtud del presente contrato y exime a INS Servicios de cualquier responsabilidad ante la Dirección General de Tributación por las omisiones en que incurra.
- D. El Proveedor debe, mediante manifestación escrita, aceptar el pago de cualquier deducible de aquellas pólizas con que cuenta INS Servicios, para la protección de su propiedad y actividad, en caso de ocurrir alguna pérdida que sea impugnada a éste por

su falta, dolo, negligencia, imprudencia o impericia, o bien por no acatar las recomendaciones que INS Servicios, haga en materia de seguridad y protección.

- E.** Los seguros solicitados no son una limitación de la responsabilidad del Proveedor, de su Equipo de Choferes/Trabajo, ni INS Servicios asume responsabilidad alguna por señalar los montos. INS Servicios no reconocerá ningún pago adicional por el otorgamiento de estos seguros.
- F. Inicio del servicio:** Se tendrá por perfeccionada la relación contractual entre la Administración y el oferente cuando el acto de adjudicación o Re-adjudicación adquiera firmeza.

Para todos los efectos legales, se tendrá por iniciado el servicio, según lo indicado en el Capítulo IV, punto 1, inciso o . Por lo tanto, el plazo de entrega, así como el régimen de responsabilidad de las partes correrá a partir de dicho inicio, aún y cuando el contratista no haga retiro de dicha documentación.

G. Responsabilidad patronal:

1. El oferente debe asumir todas las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores, que, en calidad de patrono o trabajador independiente, le corresponden, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo N° 11430-TSS, publicado en “La Gaceta” N° 89 del 12 de mayo de 1980, razón por la cual debe ajustarse a las cláusulas: Garantía de cumplimiento, Retenciones y Responsabilidad Solidaria, a que se refiere dicho Decreto. Además, debe cubrir derechos como póliza de Riesgos del Trabajo, seguro social, etc. Por tanto, queda obligado a presentar ante el INS los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento.
2. INS Servicios S.A verificará esta situación en la página web de la Caja Costarricense de Seguro Social y del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Se tendrá como incumplimiento de contrato que el oferente, en caso de personas jurídicas o trabajador independiente, adeude las obligaciones con la seguridad social, con todas las consecuencias que esto conlleva.

3. El contratista deberá asumir la responsabilidad en forma total por daños a terceros, deterioros o perjuicios que puedan generar durante la vigencia de este contrato. En este sentido, deberá indemnizar a INS Servicios y verá que este quede indemne en caso de: a) daños y perjuicios a la propiedad y bienes de asegurados o clientes que recibieron el servicio, b) cualquier reclamo o sentencia por lesiones o muerte de

personas o daños a la propiedad de terceros (incluyendo los costos de litigio y los honorarios de abogados), que se establezcan o se dicten en contra de INS Servicios S.A., asimismo, esta última parte queda eximida de toda responsabilidad de lesión, muerte o daños a terceros como consecuencia de la prestación del servicio contratado. En caso de que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra INS Servicios, por los servicios contratados y sin que INS Servicios, tenga culpa alguna, el contratista será notificado inmediatamente para que, por su cuenta, adopte las medidas previstas por la Ley para mantener indemne a INS Servicios y adelante las gestiones a fin de solucionar el diferendo.

- H. Queda entendido que INS Servicios S.A no tiene vinculación laboral con el oferente o su personal, en total apego a los términos de la contratación administrativa establecida para tal efecto para la prestación del servicio.
- I. El oferente en caso de cambio a nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios reales debe de presentar el cambio respectivo ante INS Servicios S.A.
- J. **Vigencia del contrato:** La vigencia del contrato es anual y puede ser prorrogada por 3 períodos iguales hasta completar los 4 años.

El acuerdo de renovación deberá ser suscrito formalmente por las partes con al menos quince días hábiles de antelación a la fecha de terminación de la vigencia en curso.

No obstante, lo anterior, INS Servicios S.A se reserva el derecho de aplicar en cualquier momento lo dispuesto por los artículos N° 210 al 216 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

5. REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO:

- A. **Facturas:** El oferente debe cumplir con lo dispuesto en la Ley de Impuesto al Valor Agregado y Reglamento de la Ley del Impuesto sobre el Valor Agregado.
- B. **Coordinación del servicio:** Se deberá coordinar con Kimberly Díaz Martínez en su calidad de Coordinadora de Proveedores los temas operativos, la cual puede ser ubicada al correo: kdiazm@insservicios.com y con Manuel Monge Hernández en su calidad de Coordinador de Red de Proveedores los temas contractuales, el cual puede ser ubicado al correo: mmonge@insservicios.com o quien INS Servicios S.A. designe, previa notificación al proveedor de servicios.



- C.** El oferente queda obligado a presentar las renovaciones respectivas ante la dependencia responsable de verificar el cumplimiento del contrato. Se considerará causal para iniciar el proceso de resolución el incumplimiento de esta disposición.

La oferta podrá formularse en el mismo orden de numeración indicado anteriormente, señalando en cada caso el número de requisito y/o condición que se conteste.

Los aspectos no contemplados anteriormente, se regirán por lo dispuesto en la Ley del INS, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, y normas conexas que sean aplicables.