



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

INVITACIÓN A COTIZAR

TIPO DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN POR PRINCIPIOS
NÚMERO 2021PP-000002

OBJETO CONTRACTUAL
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO VEHICULAR PARA LOS VEHÍCULOS
ASEGURADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

UNIDAD SOLICITANTE
DEPARTAMENTO DE CENTRO DE CONTACTOS

ELABORADO POR
DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA

FECHA
FEBRERO DEL 2021



**INVITACIÓN A COTIZAR
CARTEL CONTRATACION POR PRINCIPIOS
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO VEHICULAR PARA LOS VEHÍCULOS
ASEGURADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**

INS SERVICIOS S.A., a través de su Proveeduría, les invita a participar en el procedimiento de contratación número 2021PP-000002, por lo que se les solicita remitir la cotización, de acuerdo con el siguiente pliego de condiciones:

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.)

Con fundamento en lo anterior, INS SERVICIOS S.A requiere contratar el Servicio de “Servicios de Mantenimiento Vehicular para los Vehículos Asegurados por el Instituto Nacional de Seguros”, que incluye los servicios de pulido de focos, lavado básico, pulido y reparación de vidrios, limpieza de tapicería, cambio de aceite, recarga de aire acondicionado y pre inspección técnica vehicular; el servicio debe de brindarse para todo el territorio nacional, de una manera eficiente y oportuna, buscando satisfacer las necesidades y requerimientos de los vehículos de los asegurado. Estas actividades se describirán ampliamente en el presente pliego de condiciones.

Los oferentes interesados en participar en esta contratación deberán presentar sus ofertas al correo ofertasmultiasistencia@insservicios.com en forma digital e indicar el número de contratación en el asunto.

INS SERVICIOS S.A. recibirá ofertas del 22 de febrero a las 8:00 horas hasta [las 12:00 horas del 5 de marzo del 2021](#), para lo siguiente:

CAPÍTULO I: ASPECTOS TÉCNICOS

I. DEFINICIONES

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

- 1. Administración:** Unidad designada por INS Servicios S.A. para la fiscalización de la contratación y su ejecución
- 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. 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.
- 5. 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.
- 6. 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.

7. **Fiscalización:** Ejercer la observancia del cumplimiento del contrato de servicios por el contratante.
8. **Fuerza mayor:** Es un acontecimiento que no puede preverse o que, previsto, no puede evitarse, no obstante, tal condición, no exime del cumplimiento de alguna obligación.
9. **Inmediatamente:** Que sucede en seguida, sin tardanza, al instante.
10. **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.
11. **INS:** Instituto Nacional de Seguros.
12. **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.
13. **Oferente:** Persona física o jurídica que participa del procedimiento de contratación administrativa.
14. **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, y el Reglamento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, S.A. según art. 9 de la Ley N°12. En el supuesto de personas jurídicas debidamente constituidas, realicen o implementen, los servicios a través de un EQUIPO DE TRABAJO, en lo aplicable, los requisitos, deberes, responsabilidades y obligaciones, se harán extensivos a este Equipo.
15. **Unidad:** Se refiere al vehículo a utilizar para la prestación del servicio, en caso que sea a domicilio.
16. **Unidad usuaria:** Corresponde al Departamento responsable de la administración, gestión y control del servicio de Asistencia Vial y Domiciliar en INS Servicios.

17. **Urgencia:** Situación que se debe solucionar con rapidez. Sinónimo de Emergencia.
18. **Valor ético:** Práctica del conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.
19. **Zona base:** Corresponde al territorio geográfico indicado por el OFERENTE donde se ubican sus operaciones.
20. **Pulido:** es la acción y el efecto de alisar y dar lustre y tersura a un objeto, hasta dotarlo de una superficie satinada o brillante.
21. **Foco:** Lámpara, generalmente dirigible, que emite una luz muy intensa.
22. **Reparación:** arreglo de una cosa estropeada, rota o en mal estado.
23. **Lavado:** Lavado es la acción y efecto de lavar. Este verbo refiere a limpiar algo, quitarle una mancha o purificarlo.
24. **Encerado:** El encerado ofrece un recubrimiento extra que protege de la radiación ultravioleta y la contaminación atmosférica.
25. **Aspirar:** Atraer una máquina hacia su interior un fluido, polvo u otra cosa
26. **Limpieza:** acción y efecto de eliminar la suciedad de una superficie mediante métodos físicos o químicos.
27. **Limpieza de Tapicería:** La limpieza de tapicería de vehículos se realiza con máquinas profesionales, que no solo eliminan suciedad, sudor y manchas de las superficies, si no que le ofrecen un alto grado de desinfección.
28. **Cambio de Aceite:** Un cambio de aceite es cuando se reemplaza el aceite de su auto. Un cambio de aceite es simplemente el proceso de retirar el aceite usado y el filtro de aceite y de colocar aceite nuevo (y un nuevo filtro) en el auto.

29. Recarga de Aire Acondicionado: Es recargar el sistema de tuberías del aire acondicionado del vehículo, con el fin de recuperar el fluido refrigerante del vehículo.

II. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO:

El presente pliego de condiciones establece los requisitos de ingreso, uso, organización para la Prestación de Servicios de mantenimiento vehicular, que incluye:

- **Servicios de pulido de focos:** Realizar al vehículo asegurado un pulido de focos, el cual consiste en utilizar una herramienta especializada con el fin de limpiar y eliminar porosidades, marcas de agua y manchas. Cubre todos los focos del vehículo. El servicio podrá ser coordinado en el inmediato y/o programado con antelación.
- **Reparación y pulido de vidrios:** Realizar al vehículo asegurado un pulido de vidrios, el cual consiste en utilizar una herramienta especializada con el fin de limpiar y eliminar porosidades, marcas de agua adheridas a los vidrios, además quita rayas provocadas por golpes de artículos diversos. Adicionalmente, en caso de que sea requerida la reparación de alguno de los vidrios, se realizará una valoración del daño y en caso de que sea posible repararlo, se utilizará un proceso que combina tecnología y destreza para rellenar un área dañada con una resina transparente hasta que el daño desaparezca o se reduzca. El servicio podrá ser coordinado en el inmediato y/o programado con antelación.
- **Lavado básico que incluye encerado y aspirado:** Este servicio consiste en lavado, aspirado y encerado del vehículo asegurado (sedán, SUV, 4x4, microbús y pick-up). El servicio podrá ser coordinado en el inmediato y/o programado con antelación.
- **Limpieza de tapicería:** Este servicio consiste en realizar un aspirado profundo con el uso de máquinas profesionales, un prelavado y un enjuague para remover manchas y suciedad acumulada en la tapicería del vehículo asegurado. El servicio podrá ser coordinado en el inmediato y/o programado con antelación.
- **Cambio de aceite:** Este servicio consiste en retirar el aceite usado y el filtro de aceite y colocar aceite nuevo y un nuevo filtro al vehículo asegurado. El servicio podrá ser coordinado en el inmediato y/o programado con antelación.
- **Recarga de aire acondicionado:** Este servicio consiste en recargar el sistema de tuberías del aire acondicionado del vehículo asegurado con el fin de recuperar el fluido refrigerante del vehículo. El servicio podrá ser coordinado en el inmediato y/o programado con antelación.

- **Pre-inspección técnica vehicular:** Este servicio comprende la revisión del vehículo previa a la cita de la Revisión Técnica Vehicular, con el fin de validar el estado del automotor. Dentro de las pruebas a realizar se encuentran las siguientes:
 - Revisión ocular general
 - Revisión de todos los niveles de fluidos
 - Revisión de frenos
 - Revisión de suspensión
 - Revisión de dirección
 - Revisión de luces
 - Prueba de gases

El servicio podrá ser coordinado en el inmediato y/o programado con antelación.

El presente pliego de condiciones se emite al amparo de lo dispuesto en la Ley N°12, art. 9 (Régimen de contratación exceptuada) el Reglamento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, S.A., 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. se reserva la potestad de aumentar, disminuir o variar la cantidad y tipo de servicios requeridos, considerando que el servicio se realizará bajo la modalidad según demanda.

III. 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 dirección aportada por el proveedor en su oferta o se podrá realizar tomando la georreferenciación del mismo (según la herramienta que determine INS Servicios S.A.), con respecto al lugar donde se solicita el servicio por parte del asegurado.

INS SERVICIOS, podrá modificar o ajustar los servicios, de conformidad con criterios de oportunidad, razonabilidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los mismos, 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 y/o virtual, 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.
- F. **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.

IV. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE

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:

1. El Oferente deberá completar el documento llamado Anexo N°1 Información del oferente.
 - Debe especificar claramente la dirección, provincia, cantón, distrito y señas adicionales.
 - No contar con antecedentes de salidas inmotivadas o resoluciones contractuales por incumplimientos demostrados en la calidad del servicio como proveedor 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:
 - a. Reproducción de la cédula de identidad del representante legal o persona física, en buen estado y vigente, por ambos lados. Permiso sanitario de funcionamiento.
 - b. Patente Municipal y constancia de la Municipalidad (con menos de un mes de haber sido emitida al momento de presentar la oferta), en la cual se indique que el pago de la patente se encuentra al día.
 - c. Permiso sanitario de funcionamiento.
 - d. Certificación de cuenta bancaria a nombre del oferente. En caso de que la cuenta bancaria esté a nombre de 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.

- e. 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.
- f. 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.
- g. Constancia emitida por la Administración Tributaria en la que 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 el equipo de trabajo 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. Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores brindadas de la misma naturaleza al objeto de la contratación, donde se acredite un mínimo de seis (6) meses de experiencia.
- k. Fotografía tamaño pasaporte en formato digital.
- l. El OFERENTE deberá certificar a través de una DECLARACIÓN JURADA (Anexo N°2: Declaración Jurada), que él y del Equipo de Trabajo, cumplen con lo siguiente:
 - 1. Tienen las siguiente capacidades:
 - i. Conocimientos básicos en mecánica automotriz.

- ii. Habilidad numérica comprobada.
 - iii. Facilidad de expresión.
 - iv. Manejo del estrés.
 - v. Manejo de clientes alterados o complejos.
 - vi. Orientación de servicio al cliente.
 - vii. Conocimientos en programas básicos de computación (Word y Excel) y navegación en internet, así como uso de correo electrónico. (Aplica para funciones administrativas).
2. Acepta y se compromete a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros.
 3. En la que indique si el oferente, persona física o los representantes que conforman la personería jurídica tienen participación accionaria en otras empresas relacionadas con la actividad automotriz (talleres de reparación, venta de repuestos, venta de accesorios para vehículos, ventas de autos, servicio de grúas, entre otros). En caso afirmativo indicar el nombre de estas empresas, con el detalle de la participación accionaria.
 4. 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.
 5. En la que indique que posee todas las herramientas necesarias según requerimiento para la prestación del servicio indicado en su oferta.
 6. En la que indique que los precios presentados en la oferta para la Contratación Exceptuada N° 2021PP-000002, no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Nota: 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.

- m. Correo electrónico.
- n. El oferente debe de aportar fotografías del establecimiento (fachada, estaciones de trabajo, oficinas, cumplimiento de la Ley 7600, entre otras).

- o. 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 9.0 como mínimo)
- p. Póliza de responsabilidad civil no menor a 5 millones de colones que cubra al oferente y/o local comercial. (Cubre cualquier daño ocasionado al vehículo del cliente durante la prestación del servicio)

Nota: INS Servicios podrá variar el monto mínimo de dicha póliza cuando así lo considere pertinente.

V. 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°3: Costos por Servicio.

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%.

- e. El oferente contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros idóneos y suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- f. El oferente no realizará cobro alguno a los clientes sin que medie previa autorización por parte de INS SERVICIOS S.A, en todos aquellos servicios de igual naturaleza a los ofertados.
- g. 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.
- h. El oferente atenderá las consultas que realice en INS SERVICIOS S.A en un plazo que no debe de exceder un (1) día hábil, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de nuestros clientes.
- i. 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.
- j. 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.
- k. 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°4 "Protocolo de Servicio", 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 10 días hábiles.
- l. 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.
- m. El oferente deberá tener disponibilidad para recibir 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.

- n. El oferente se compromete a replicar toda capacitación recibida por INS Servicios S.A. a su Equipo de Trabajo; para ello deberá suministrar el comprobante, donde mencione el tema y personas capacitadas.
- o. 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.
- p. 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.
- q. **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
Evaluaciones de calidad	Mensual	≥ 90% en el rango de muy bueno y excelente	Cantidad de evaluaciones con resultados mayor a 90% / Cantidad total de evaluaciones realizadas
Evaluaciones en sitio	Mensual	≥ 97,73%	Cantidad de errores en las evaluaciones realizadas

INS SERVICIOS, podrá modificar o ajustar los estándares mínimos requeridos, de conformidad con criterios de oportunidad, razonabilidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los mismos. Todo lo anterior, se fundamentará según criterio técnico por INS SERVICIOS.

- r. **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.

s. 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:

1. Faltas para los oferentes

1.1 Faltas Leves:

- Tardías en la atención de servicios, sin previa justificación.
- Omitir en los protocolos información de interés para los procesos propios, tales como daños preexistentes.
- No aceptación de tarifas.
- Uso inadecuado de las herramientas brindadas por parte de INS Servicios para la prestación de los servicios.
- No tomar las fotografías ante daños pre existentes para el respaldo pertinente.
- No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta previa a su vencimiento.

1.2 Faltas Graves:

- Daños ocasionados por omisión o falta de pericia del oferente, derivados de la prestación del servicio.
- No prestar los servicios, sin previa justificación.
- Solicitar al cliente, la firma de cualquier documento o formulario en blanco.
- Inducir a los clientes con información inexacta, falsa o adversa sobre el servicio brindado y/o en contra del Grupo INS.
- 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.
- Faltas de respeto a los colaboradores del centro de llamadas, personal de INS Servicios y clientes.

- Presentación de facturas alteradas o fuera del periodo establecido sin previa justificación.

1.3 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.
- 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.
- Ofrecer dádivas a los colaboradores de INS Servicios para obtener beneficios.
- Si los Indicadores de Servicio no superan el mínimo requerido por 3 periodos (meses calendario) consecutivos.
- Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato.
- Intento o acoso sexual a personal del Grupo INS y/o clientes.
- Conducta indecorosa e irrespetuosa durante la prestación del servicio.
- Irrespeto a las creencias religiosas durante la prestación del servicio.
- Inobservancia del Código de Moral y Ética, Ley General de Salud u otra normativa conexas.

VI. Sanciones para el oferente:

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

1. 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 por 3 días.
- c) Ante la tercera falta comprobada: Se inhabilitará el oferente por 5 días.
- d) La cuarta falta comprobada: Se computará como la primera falta grave y sucesiva.

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

2. Faltas graves:

- a) Ante la primera falta comprobada: Se inhabilitará el oferente 7 días.
- b) La segunda falta comprobada implicará la resolución del contrato.

Las faltas son acumulativas.

3. 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.

VII. Debido proceso para sanciones por incumplimiento:

La unidad de Proveeduría Institucional 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 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 en la prestación del servicio por parte del oferente, 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 se continuará con el análisis de los hechos registrado como posible incumplimiento y se emitirá la respectiva resolución del procedimiento, evidenciando en el mismo que el proveedor no hizo uso de su derecho de referirse dentro del plazo estipulado a los hechos imputados. 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.

VIII. REQUISITOS TÉCNICOS 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.

CAPÍTULO II: ASPECTOS FORMALES

I. 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 se reserva el derecho de responder solicitudes de aclaraciones o modificaciones al cartel dentro del plazo establecido en el artículo 60 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa.

- C. **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).

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 en caso de no aportar este requisito de manera oportuna.

- D. 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.
- E. 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 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).

- F. 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.

- G.** 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.
- H.** Los contratos para ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deben incorporar una declaración (Anexo N°2: 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).
- I.** 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.
- J.** 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.
- K.** Para la presente contratación no se aceptarán ofertas conjuntas.
- L.** Vigencia de las ofertas: Las ofertas deberán tener una vigencia de 120 días hábiles, que iniciará a partir del acto de apertura. Si cesare la vigencia de la oferta, la administración podrá advertir tal circunstancia, prevendrá al interesado, aún después de dictado el acto de adjudicación, para que dentro del término de tres días hábiles manifieste por escrito si mantiene los términos de la oferta y por cuánto tiempo. Si vencido el plazo de la prevención, sin que ésta haya sido atendida, se procederá a excluir la oferta (artículo 67 RLCA).
- M.** 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.
- N.** 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.

- O.** 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).
- P. 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.
- Q. 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.

- R.** Orden de inicio: Se considerará como fecha de inicio del contrato, el séptimo 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.

- S. 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.

T. 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 2 días posteriores a la fecha de corte establecida de cada mes a INS SERVICIOS S.A., las facturas de los servicios realizados. Debe realizar una factura por cada conjunto de servicios de igual naturaleza.

La lista con los servicios a facturar, les serán remitidos para su revisión en la fecha establecida por INS Servicios S.A., deberán revisar, en caso que se encuentre correcto confeccionar la factura o en caso de duda, error o similar, indicarlo para la revisión y corrección de ser necesario. La metodología de pago podrá ser variada por INS Servicios S.A., según sus intereses y con previa notificación al proveedor de servicios.

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. Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas cuyos montos coincidan con el total adjudicado y el pago de especies fiscales según Directriz DGABCA-NC-12-2016, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del oferente
4. 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”.
5. 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.
6. 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.

7. 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.

Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas cuyos montos coincidan con el total realizado, según las tarifas establecidas en el Anexo 3: Costos por Servicio y la cantidad de servicios realizados, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del oferente.

- U. Para consultas de orden formal y técnico, el Oferente puede dirigirlas al correo electrónico aliadosinsservicios@insservicios.com.
- V. 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.
- W. 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.

II. 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 personal, según sea el caso y adjuntar fotocopia de esta.

D. Declaraciones:

1. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo N°2: 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.
2. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo N°2: 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.
3. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo N°2: 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.
4. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo N°2: Declaración Jurada), indicando que en su panilla mantiene la inserción laboral de personal con edad igual o superior a 45 años.

Nota: 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.

E. 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.

III. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE

- A. 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.
- B. 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.
- C. 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 impugnabile 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.
- D. Los seguros solicitados no son una limitación de la responsabilidad del Proveedor, de su Equipo de Trabajo, ni INS Servicios asume responsabilidad alguna por señalar los montos. INS Servicios no reconocerá ningún pago adicional por el otorgamiento de estos seguros.
- E. **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, a partir del día hábil siguiente a la notificación de la Orden de Inicio. 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.

F. 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: 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 oferente debe asumir todos los daños a personas o cosas, que se produjeran con ocasión o motivo del trabajo realizado.

G. 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.

H. 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.

- I. **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.

IV. REQUISITOS FORMALES PARA EL OFERENTE:

- A. **Facturas:** El oferente debe cumplir con lo dispuesto por el artículo N°18 del Reglamento de la Ley General del Impuesto sobre las Ventas.
- B. **Coordinación del servicio:** Se deberá coordinar con Kimberly Díaz Martínez los temas operativos y con Manuel Monge Hernández los temas contractuales 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.