Junta Administrativa del Colegio de Santa Ana
Santa Ana, Costa Rica
Teléfonos: 2282-1457 / 8447-8199
E-mail: 3008087982@junta.mep.go.cr

JACSA-LIC-005-2026

ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, CAPACITACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA EL COLEGIO DE SANTA ANA, BAJO LA MODALIDAD LLAVE EN MANO

Junta Administrativa del Colegio de Santa Ana
Santa Ana, Costa Rica
Teléfonos: 2282-1457 / 8447-8199
E-mail: 3008087982@junta.mep.go.cr

Contenido

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES 5
1.1 Administración contratante 5
1.2 Interpretación del Pliego de Condiciones 5
1.3 Objeto de la contratación 5
1.4 Finalidad pública 6
1.5 Alcance de la contratación 6
1.6 Cantidad requerida 7
1.7 Marco jurídico aplicable 8
1.8 Principios de la contratación pública 8
CAPÍTULO II ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA SOLUCIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA IP 8
2.1 Condiciones técnicas generales de la solución 8
2.2 Plataforma de Central Telefónica IP 9
2.3 Integraciones y funcionalidades avanzadas 10
2.3.1 Integración con sistemas de audio y megafonía institucional 10
2.4 Teléfono IP principal 10
2.5 Teléfonos IP inalámbricos multicelda 11
2.6 Bases para telefonía inalámbrica multicelda 11
2.7 Teléfonos IP de funciones avanzadas 12
2.8 Diademas inalámbricas 12
2.9 Servidor para alojamiento de la plataforma 13
2.10 Switches de red PoE+ 13
2.11 Compatibilidad e interoperabilidad 13
2.12 Escalabilidad y crecimiento futuro 14
CAPÍTULO III IMPLEMENTACIÓN, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA SOLUCIÓN 14
3.1 Implementación integral 14
3.2 Configuración de la central telefónica 14
3.3 Instalación y aprovisionamiento de terminales 15
3.4 Condiciones de instalación 15

3.5 Integración y conectividad de la solución 15
3.6 Cobertura del sistema inalámbrico multicelda 16
3.7 Integración con sistema de audio y megafonía 16
3.8 Identificación y organización de los componentes 17
3.9 Responsabilidad por la implementación integral 17
CAPÍTULO IV PRUEBAS, CAPACITACIÓN, DOCUMENTACIÓN, GARANTÍA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO 17
4.1 Pruebas de funcionamiento 17
4.2 Acta de pruebas y puesta en funcionamiento 18
4.3 Capacitación a usuarios 18
4.4 Transferencia de conocimiento para administración de la solución 19
4.5 Documentación técnica y administrativa de la solución 19
4.6 Credenciales y control de administración 20
4.7 Garantía de equipos 20
4.8 Garantía sobre instalación y configuración 21
4.9 Soporte técnico por 48 meses 21
4.10 Mantenimiento de la solución por 48 meses 21
4.11 Actualizaciones durante el período contractual 22
4.12 Licenciamiento por 48 meses 22
4.13 Continuidad del licenciamiento y soporte del fabricante 22
4.14 Atención de incidentes 23
4.15 Niveles de atención y tiempos de respuesta 23
4.16 Cierre del período de implementación 24
CAPÍTULO V PLAZO, ENTREGA Y RECEPCIÓN 24
5.1 Plazo de ejecución 24
5.2 Coordinación previa e inicio de la implementación 24
5.3 Lugar de entrega e instalación 25
5.4 Condiciones de entrega 25
5.5 Verificación y recepción 26
5.6 Entrega total y recepción definitiva 26
CAPÍTULO VI ADMISIBILIDAD Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS 27
6.1 Requisitos de admisibilidad 27

6.2 Presentación de la oferta 30
6.3 Contenido económico de la oferta 31
6.4 Vigencia de la oferta 32
6.5 Subsanación 32
CAPÍTULO VII EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN 32
7.1 Evaluación de las ofertas 32
7.2 Factor precio - 60 puntos 33
7.3 Experiencia adicional del oferente - 15 puntos 33
7.4 Garantía adicional de los equipos - 10 puntos 34
7.5 Mejora en los niveles de servicio - 10 puntos 34
7.6 Personal técnico certificado adicional - 5 puntos 34
7.7 Puntaje total 35
7.8 Adjudicación 35
7.9 Precio inaceptable 35
7.10 Desempate 36
CAPÍTULO VIII CONDICIONES ECONÓMICAS Y CONTRACTUALES 36
8.1 Precio 36
8.2 Forma de pago 36
8.3 Garantía de cumplimiento 37
8.4 Incumplimiento, cláusula penal y multas 38
CAPÍTULO IX DISPOSICIONES FINALES 39
9.1 Cumplimiento integral 39
9.2 Facultades de JACSA 39
9.3 Documentos integrantes 40
9.4 Normativa aplicable 40
9.5 Del presupuesto detallado 40

Junta Administrativa del Colegio de Santa Ana
Santa Ana, Costa Rica
Teléfonos: 2282-1457 / 8447-8199
E-mail: 3008087982@junta.mep.go.cr

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

1.1 Administración contratante

La Junta Administrativa del Colegio de Santa Ana, cédula jurídica 3-008-087982, en adelante denominada **"JACSA"**, promueve el presente procedimiento de contratación para la adquisición de una solución integral de central telefónica IP.

La presente contratación se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley General de Contratación Pública, Ley N.º 9986, su Reglamento, el presente Pliego de Condiciones, sus anexos, modificaciones y aclaraciones, así como por las demás normas aplicables.

1.2 Interpretación del Pliego de Condiciones

La presentación de una oferta implica el conocimiento y aceptación de las condiciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones y sus anexos.

Las especificaciones técnicas, cuadros, requerimientos de equipos, licencias, servicios, instalación, configuración, pruebas, capacitación, soporte y mantenimiento deberán interpretarse de manera integral.

En caso de duda sobre alguna característica de la solución requerida, el oferente deberá solicitar la respectiva aclaración dentro del plazo establecido para ello y no podrá asumir unilateralmente condiciones distintas de las establecidas por **JACSA**.

1.3 Objeto de la contratación

El objeto de la presente contratación consiste en la adquisición, instalación, configuración, puesta en funcionamiento, capacitación y mantenimiento de una solución integral de central telefónica IP para el Colegio de Santa Ana, bajo la modalidad llave en mano.

La contratación comprende el suministro de la central telefónica IP y de todos los equipos, dispositivos, licencias, componentes, accesorios, materiales y demás elementos requeridos para su correcta operación, así como los servicios de instalación, configuración, programación, pruebas, puesta en funcionamiento, capacitación del personal, documentación técnica, garantía, soporte y mantenimiento establecidos en este Pliego.

El contratista deberá entregar a **JACSA** una solución integral completamente instalada, configurada, probada y en funcionamiento, siendo responsable de la compatibilidad e interoperabilidad de los componentes que conformen la solución ofrecida.

Se entenderán comprendidos dentro del precio ofertado aquellos componentes, accesorios, materiales, configuraciones o trabajos que, aun cuando no se encuentren individualmente detallados en el presente Pliego, resulten técnicamente indispensables, inherentes al objeto contractual y razonablemente previsibles por un proveedor especializado para entregar la solución en condiciones de pleno funcionamiento.

1.4 Finalidad pública

La presente contratación tiene como finalidad dotar al Colegio de Santa Ana de una solución de telefonía IP moderna, confiable y completamente funcional, que permita atender adecuadamente las necesidades de comunicación institucional, tanto internas como externas, necesarias para el desarrollo de las actividades administrativas y educativas del centro.

La contratación procura garantizar la disponibilidad y continuidad de las comunicaciones telefónicas institucionales mediante la implementación de una solución integral que permita gestionar de manera eficiente las llamadas, extensiones y demás funcionalidades requeridas por el Colegio de Santa Ana.

La satisfacción de la necesidad pública no se tendrá por cumplida con la simple entrega de equipos o componentes, sino con la instalación, configuración, puesta en funcionamiento y comprobación integral de la solución contratada, incluyendo la capacitación necesaria para su adecuada utilización y los servicios de garantía, soporte y mantenimiento establecidos en el presente Pliego.

1.5 Alcance de la contratación

La contratación comprende una solución integral bajo la modalidad llave en mano, por lo que el contratista adjudicado será responsable del suministro, instalación, configuración, programación, integración, pruebas y puesta en funcionamiento de la totalidad de los bienes, equipos, programas, licencias, accesorios y demás componentes requeridos para la correcta operación de la central telefónica IP.

Suministro de la central telefónica IP y de todos los equipos y dispositivos establecidos en las especificaciones técnicas.

Suministro de teléfonos IP, equipos de comunicación, servidor, dispositivos de red, accesorios y demás componentes contemplados en el presente Pliego.

Suministro y activación de las licencias requeridas para el funcionamiento de la solución durante el período establecido.

Instalación física de los equipos, dispositivos y componentes que integran la solución.

Configuración y programación integral de la central telefónica IP y de sus funcionalidades.

Configuración de extensiones, usuarios, grupos, colas, menús de atención, horarios, reglas de llamadas y demás funcionalidades establecidas en las especificaciones técnicas.

Configuración e integración de los servicios de comunicación requeridos para el funcionamiento de la solución.

Instalación, configuración y aprovisionamiento de los teléfonos y demás dispositivos suministrados.

Realización de todas las pruebas necesarias para comprobar el correcto funcionamiento de la solución.

Puesta en funcionamiento de la central telefónica IP.

Capacitación al personal designado por **JACSA** para la utilización del sistema.

Transferencia de conocimientos al personal que **JACSA** designe para la administración básica de la solución.

Entrega de manuales, respaldos de configuración, inventario de equipos y demás documentación técnica correspondiente.

Garantía sobre los equipos, instalación, configuración y demás componentes suministrados.

Prestación de los servicios de soporte y mantenimiento establecidos en el presente Pliego.

Suministro de cualquier accesorio, material, configuración o trabajo técnicamente indispensable para entregar la solución completamente operativa, cuando resulte inherente al objeto contractual y razonablemente previsible por un proveedor especializado.

Todos los componentes de la solución deberán ser compatibles entre sí y funcionar de manera integrada. La responsabilidad por la correcta interoperabilidad, configuración y funcionamiento integral de la solución corresponderá al contratista.

La contratación será adjudicada como una solución integral, por lo que **no** se admitirán ofertas parciales que comprendan únicamente determinados equipos, componentes o servicios.

1.6 Cantidad requerida

JACSA requiere la adquisición de una (1) solución integral de central telefónica IP, bajo la modalidad llave en mano, conformada por la totalidad de los equipos, dispositivos, licencias, componentes, accesorios, materiales y servicios establecidos en el presente Pliego de Condiciones.

La solución deberá ser suministrada, instalada, configurada, probada y puesta en funcionamiento en su totalidad, incluyendo la capacitación, documentación técnica, garantía, soporte y mantenimiento requeridos.

Las cantidades correspondientes a cada uno de los equipos y componentes que integran la solución se detallarán en el *Capítulo II – Especificaciones Técnicas* y formarán parte integral e indivisible del objeto contractual.

La indicación de una (1) solución integral no implica la existencia de una única unidad física, sino que identifica el conjunto de bienes y servicios que deberán ser entregados por el contratista como una solución completa, compatible y plenamente funcional.

1.7 Marco jurídico aplicable

La presente contratación se regirá por las disposiciones contenidas en la Constitución Política de la República de Costa Rica, la Ley General de Contratación Pública N.º 9986 y su Reglamento, la Ley General de la Administración Pública, la Ley Orgánica del Ministerio de Educación Pública, el Reglamento General de Juntas de Educación y Juntas Administrativas, así como por las demás normas legales, reglamentarias y técnicas que resulten aplicables al objeto y a la ejecución de la contratación.

Formarán parte integral de la contratación el presente Pliego de Condiciones, sus modificaciones y aclaraciones, la oferta adjudicada, el acto de adjudicación y el contrato u orden de compra que se emita, según corresponda.

En caso de discrepancia, las disposiciones del procedimiento deberán interpretarse conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los principios que rigen la contratación pública.

1.8 Principios de la contratación pública

La presente contratación se desarrollará con observancia de los principios establecidos en la Ley General de Contratación Pública, procurando la satisfacción del interés público, el uso eficiente de los recursos públicos y la obtención del mejor valor por el dinero.

La interpretación y aplicación del presente Pliego deberá realizarse conforme a dichos principios y al ordenamiento jurídico aplicable.

CAPÍTULO II
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA SOLUCIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA IP

2.1 Condiciones técnicas generales de la solución

La solución ofrecida deberá corresponder a una plataforma de central telefónica IP basada en software y comunicaciones unificadas, apta para la administración centralizada de las comunicaciones telefónicas institucionales y con capacidad para operar de manera integrada con la totalidad de los equipos, dispositivos y funcionalidades requeridas en el presente Pliego.

Todos los equipos, dispositivos, licencias y componentes ofrecidos deberán ser nuevos, encontrarse en condiciones de comercialización y soporte por parte de su fabricante y ser compatibles entre sí.

La solución deberá permitir su administración, configuración, respaldo y mantenimiento, así como contar con las capacidades de crecimiento y funcionalidades establecidas en las especificaciones técnicas siguientes.

Cuando se indiquen características técnicas, funcionalidades, capacidades o condiciones mínimas, se entenderá que el oferente podrá proponer soluciones técnicamente equivalentes

o superiores, siempre que acrediten el cumplimiento de la funcionalidad y desempeño requeridos por **JACSA**.

La totalidad de los componentes ofrecidos deberá conformar una única solución integral y funcional, siendo responsabilidad del oferente verificar, desde la presentación de su oferta, la compatibilidad técnica entre los equipos, licencias, programas y demás elementos que la integren.

2.2 Plataforma de Central Telefónica IP

Cantidad	Componente	Requerimiento
1	Central Telefónica IP	Solución basada 100 % en software para comunicaciones unificadas.
1	Licenciamiento	Licenciamiento de la plataforma por un período de cuatro (4) años.
—	Capacidad	Licenciamiento y capacidad operativa inicial para cincuenta (50) usuarios, con posibilidad de ampliación futura sin requerir el cambio o sustitución de la plataforma tecnológica.
—	Llamadas	Capacidad de hasta 16 llamadas concurrentes, con posibilidad de crecimiento.
—	Protocolos	Compatibilidad con SIP y WebRTC.
—	Implementación	Capacidad de instalación en servidor físico o virtual y posibilidad de implementación local o en nube, según las condiciones técnicas de la solución ofrecida.
—	Usuarios	Disponibilidad de clientes o aplicaciones para dispositivos móviles y computadoras de escritorio.
—	Atención	Funcionalidades de IVR, grupos, colas de llamadas, horarios, reglas de atención y desvíos.
—	Administración	Administración centralizada de usuarios, extensiones y funcionalidades.
—	Grabación	Capacidad para grabación de llamadas.
—	Respaldo	Funcionalidades de respaldo y restauración de la configuración.
—	Reportes	Generación de reportes y herramientas de monitoreo de llamadas y operación.
—	Directorio	Gestión de directorio y contactos institucionales.
—	Seguridad	Soporte de comunicaciones seguras y certificados SSL, conforme con las capacidades de la plataforma.
—	Telefonía	Compatibilidad y aprovisionamiento de los teléfonos IP suministrados como parte de la solución.

2.3 Integraciones y funcionalidades avanzadas

La plataforma deberá contar con capacidad para soportar, como mínimo, las siguientes integraciones y funcionalidades:

a) Integración mediante API con sistemas CRM u otros desarrollos.
b) Integración mediante API con WhatsApp.
c) Integración con Facebook y Facebook Messenger.
d) Integración con Microsoft Teams mediante mecanismos oficialmente soportados por el fabricante.
e) Sincronización con Microsoft 365, incluyendo agenda de usuarios y directorios cuando corresponda.
f) Integración con páginas web mediante chat, llamada o funcionalidades equivalentes.
g) Conferencia web y videoconferencia mediante WebRTC.
h) Capacidad para compartir pantalla durante sesiones compatibles.
i) Recepción de fax y remisión mediante correo electrónico.
j) Funciones de Click-to-Call, Click-to-Talk, Click-to-Meet o equivalentes.
k) Funciones de transcripción mediante inteligencia artificial, incluyendo capacidades de resumen o análisis de llamadas.
l) Capacidad para incorporar agentes o asistentes de inteligencia artificial compatibles con la plataforma.

2.3.1 Integración con sistemas de audio y megafonía institucional

La plataforma deberá contar con capacidad para integrarse con sistemas de audio, perifoneo o megafonía institucional, mediante SIP u otros protocolos, interfaces o dispositivos compatibles.

La solución deberá permitir, cuando las características técnicas del sistema de audio instalado en el Colegio de Santa Ana lo posibiliten, efectuar anuncios o comunicaciones de voz desde extensiones autorizadas hacia una o varias zonas del sistema de audio institucional.

La plataforma deberá permitir establecer mecanismos de autorización que restrinjan esta funcionalidad a los usuarios o extensiones definidos por **JACSA**.

El oferente deberá indicar en su oferta las condiciones técnicas, interfaces, dispositivos o componentes adicionales que resulten necesarios para efectuar dicha integración.

2.4 Teléfono IP principal

- Cantidad: uno (1).
- Veinte (20) líneas SIP.
- Conferencia de seis (6) vías.
- Pantalla principal a color de alta resolución de aproximadamente 4,3 pulgadas, con resolución mínima de 480 × 272 píxeles.
- Dos pantallas adicionales de botonera de aproximadamente 3,5 pulgadas y resolución de 320 × 480 píxeles.

- Audio HD en altavoz y auricular.
- Noventa y seis (96) teclas DSS disponibles.
- Bluetooth incorporado para conexión de auriculares Bluetooth.
- Conectividad Wi-Fi mediante dispositivo compatible cuando corresponda.
- Compatibilidad con códec de video H.264 para recepción de videollamadas.
- Soporte ajustable.
- Compatibilidad con auriculares EHS.
- Puertos duales Gigabit Ethernet y PoE integrado.
- Administración web.
- Aprovisionamiento automático por la plataforma ofertada.
- Pantalla TFT a color de alta resolución.
- Voz HD.
- Puerto de red Gigabit.
- Fuente de poder con adaptador para 110 V cuando resulte necesaria.
- Compatibilidad con IPv4 e IPv6.
- Homologación y certificación por el fabricante de la plataforma ofertada para aprovisionamiento automático.
- Compatibilidad con OpenVPN.
- Compatibilidad con códecs Opus y G.722.
- Garantía mínima de veinticuatro (24) meses.

2.5 Teléfonos IP inalámbricos multicelda

- Cantidad: cuarenta y siete (47).
- Cuatro (4) líneas SIP y una extensión interna.
- Pantalla a color de aproximadamente 2,0 pulgadas, resolución 240 × 320.
- Audio HD en altavoz y auricular.
- Bluetooth 5.0 o superior/equivalente.
- Cancelación de eco y reducción de ruido.
- Batería de aproximadamente 1900 mAh, con hasta ocho (8) horas de conversación y 160 horas en espera.
- Dieciséis (16) teclas DSS personalizables.
- Carga mediante USB-C y base de carga de escritorio.
- Clip posterior resistente para movilidad.
- Botón Push-to-Talk o funcionalidad equivalente.
- Vibración para llamadas entrantes y soporte de múltiples idiomas.
- Homologación y certificación por el fabricante de la plataforma ofertada para aprovisionamiento automático.
- Garantía mínima de veinticuatro (24) meses.

2.6 Bases para telefonía inalámbrica multicelda

- Cantidad: dieciséis (16).
- Capacidad de hasta doscientas (200) llamadas simultáneas.

- Arquitectura con capacidad de hasta veinte (20) bases.
- Capacidad para hasta trescientos (300) terminales.
- Capacidad para hasta trescientas (300) cuentas SIP.
- Capacidad para hasta trescientas (300) extensiones internas.
- Compatibilidad con XML, LDAP y directorio telefónico remoto.
- Directorio telefónico local con capacidad de hasta mil (1.000) contactos por terminal.
- Roaming y conmutación sin interrupciones.
- Cobertura de señal de hasta cien (100) metros en interiores y setecientos (700) metros en exteriores, sujeta a las condiciones físicas de instalación.
- Tecnología inalámbrica compatible con los dispositivos telefónicos suministrados.
- Administración de actualizaciones de firmware, configuración, contactos y registros de llamadas.
- Homologación y certificación por el fabricante de la plataforma ofertada para aprovisionamiento automático.
- Garantía mínima de veinticuatro (24) meses.

2.7 Teléfonos IP de funciones avanzadas

- Cantidad: dos (2).
- Veinte (20) líneas SIP.
- Conferencia de seis (6) vías.
- Pantalla a color de aproximadamente siete (7) pulgadas, resolución mínima 1024 × 600.
- Hasta ciento dieciséis (116) teclas DSS configurables como línea, BLF, marcación rápida u otras funciones.
- Wi-Fi de doble banda 2,4 GHz / 5 GHz incorporado, compatible con Wi-Fi 6.
- Bluetooth 5.4 o superior/equivalente.
- Voz HD.
- Compatibilidad con videollamadas mediante códec H.264.
- Compatibilidad con códecs G.722 y Opus.
- Puertos Gigabit Ethernet duales y PoE.
- Compatibilidad con auricular inalámbrico Bluetooth.
- URL de acción/URI activa.
- Punto de acceso SIP.
- Funciones de escucha en grupos.
- Agenda telefónica local con capacidad de al menos dos mil (2.000) entradas.
- Homologación y certificación por el fabricante de la plataforma ofertada para aprovisionamiento automático.
- Garantía mínima de veinticuatro (24) meses.

2.8 Diademas inalámbricas

- Cantidad: dos (2).
- Tipo monoaural.

- Altavoz de aproximadamente 32 mm.
- Tecnología DECT y Bluetooth 5.3 o superior/equivalente.
- Alcance DECT de hasta 180 metros.
- Alcance Bluetooth de hasta 10 metros.
- Rango de frecuencia del altavoz de aproximadamente 20 Hz a 20.000 Hz.
- Cancelación de ruido mediante inteligencia artificial o tecnología equivalente.
- Micrófono omnidireccional.
- Autonomía de hasta veintiuna (21) horas de conversación.
- Carga mediante USB-C y base de carga.
- Brazo de micrófono con capacidad de rotación.
- Compatibilidad integral con los teléfonos y componentes de la solución.
- Garantía mínima de veinticuatro (24) meses.

2.9 Servidor para alojamiento de la plataforma

- Cantidad: uno (1).
- Procesador x86 de alto rendimiento equivalente o superior al requerido por el fabricante de la plataforma ofertada para soportar la cantidad de usuarios solicitados.
- Treinta y dos (32) GB de memoria RAM DDR5, como mínimo.
- Unidad de almacenamiento de estado sólido M.2 de un (1) TB o superior.
- Doble interfaz o tarjeta de red.
- Arquitectura y capacidad suficientes para ejecutar establemente la totalidad de las funcionalidades y servicios requeridos.
- Plena compatibilidad con la plataforma de telefonía IP ofertada.

2.10 Switches de red PoE+

- Cantidad: dos (2).
- Cuarenta y ocho (48) puertos Gigabit Ethernet RJ-45 10/100/1000.
- Cuatro (4) puertos SFP de 1 Gbps para enlaces ascendentes de fibra óptica.
- Capacidad PoE+ compatible como mínimo con IEEE 802.3at.
- Al menos veinticuatro (24) de los cuarenta y ocho (48) puertos con capacidad PoE+.
- Capacidad de conmutación mínima de 104 Gbps.
- Potencia total aproximada de 370 W, con capacidad de hasta 30 W por puerto PoE+.
- Montaje en rack estándar de 1U.
- Velocidad Gigabit Ethernet.
- Funcionalidad de Capa 2.
- Características de hardware y memoria iguales, equivalentes o superiores a las necesarias para garantizar la operación y administración adecuada del equipo.
- Compatibilidad integral con la solución de telefonía IP ofertada.

2.11 Compatibilidad e interoperabilidad

Todos los equipos, teléfonos, bases, switches, servidor, licencias, aplicaciones y demás componentes suministrados deberán ser plenamente compatibles e interoperables entre sí.

Los teléfonos y demás dispositivos que requieran aprovisionamiento deberán encontrarse homologados, certificados o soportados por la plataforma ofertada, según corresponda.

La responsabilidad por la selección, dimensionamiento y compatibilidad de los componentes corresponderá al oferente, quien deberá garantizar que la solución propuesta pueda cumplir integralmente con las condiciones establecidas en el presente Pliego.

2.12 Escalabilidad y crecimiento futuro

La solución deberá permitir su ampliación futura en usuarios, extensiones, terminales, canales y funcionalidades, sin que para ello resulte necesaria la sustitución de la plataforma tecnológica suministrada.

El dimensionamiento inicial para cincuenta (50) usuarios no deberá interpretarse como una limitación de la capacidad máxima de crecimiento de los equipos y de la arquitectura ofrecida.

CAPÍTULO III
IMPLEMENTACIÓN, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA SOLUCIÓN

3.1 Implementación integral

El adjudicatario deberá realizar la implementación, instalación, configuración y puesta en funcionamiento integral de la solución de telefonía IP, incluyendo todos los equipos, dispositivos, licencias, programas, accesorios, materiales y servicios requeridos para entregar a **JACSA** una solución completamente funcional.

La implementación deberá comprender la configuración e integración de los servicios de comunicación requeridos por **JACSA**, incluyendo la conectividad con el servicio o troncal SIP que corresponda, cuando se encuentre disponible, así como cualquier configuración necesaria para garantizar la correcta operación de los servicios contratados.

El adjudicatario deberá suministrar, instalar, configurar y poner en funcionamiento el servidor previsto en el apartado 2.9, garantizando su compatibilidad y adecuado desempeño con la plataforma ofertada.

Asimismo, deberá suministrar, instalar y configurar los switches establecidos en el apartado 2.10, garantizando su correcta integración con la solución y el adecuado suministro de energía PoE a los dispositivos correspondientes.

3.2 Configuración de la central telefónica

Como parte de la modalidad llave en mano, el adjudicatario deberá efectuar todas las configuraciones necesarias para la operación de la solución, incluyendo como mínimo:

a) Creación y configuración de usuarios y extensiones.
b) Configuración de la numeración interna.
c) Configuración de llamadas entrantes y salientes.
d) Configuración de menú de bienvenida e IVR.

e) Configuración de grupos y colas de llamadas.
f) Configuración de horarios de atención.
g) Configuración de reglas de marcación, restricciones, desvíos y transferencias.
h) Configuración de buzones de voz.
i) Configuración de grabación de llamadas.
j) Configuración de reportes, estadísticas y herramientas de monitoreo.
k) Configuración del directorio institucional y contactos.
l) Configuración de aplicaciones móviles y de escritorio.
m) Configuración de las funcionalidades de seguridad, respaldos y restauración.
n) Configuración y aprovisionamiento de todos los teléfonos IP.
o) Configuración de las bases multicelda y verificación de su funcionamiento conjunto.
p) Configuración de las integraciones y funcionalidades de comunicaciones unificadas establecidas en el presente Pliego.
q) Cualquier otra configuración técnicamente necesaria para entregar la solución en condiciones de pleno funcionamiento.

3.3 Instalación y aprovisionamiento de terminales

El adjudicatario deberá realizar la instalación, aprovisionamiento, identificación y pruebas funcionales de todos los teléfonos IP, bases multicelda, diademas y demás dispositivos incluidos en la contratación, dejando cada equipo completamente operativo y asociado a la extensión, usuario o función que JACSA determine.

La distribución definitiva de los dispositivos dentro de las oficinas, salas de reuniones, salas de profesores, auditorios, pabellones, cocinas, talleres y demás espacios del Colegio será coordinada con **JACSA** durante la etapa de implementación.

3.4 Condiciones de instalación

El adjudicatario deberá suministrar todos los materiales, accesorios, conectores, configuraciones y trabajos técnicamente indispensables para completar la instalación de la solución. Los trabajos deberán ejecutarse de manera ordenada, segura y conforme con las buenas prácticas técnicas aplicables.

Cuando para la correcta implementación resulte necesario instalar puntos de red, interfaces, adaptadores u otros elementos no individualizados pero inherentes y razonablemente previsibles para un proveedor especializado, estos deberán considerarse dentro de la solución ofertada, salvo aquellas obras o modificaciones de infraestructura que el presente Pliego identifique expresamente como responsabilidad de **JACSA**.

3.5 Integración y conectividad de la solución

El adjudicatario será responsable de realizar las configuraciones e integraciones necesarias para garantizar la comunicación entre la central telefónica IP, el servidor, los switches, teléfonos IP, bases multicelda, aplicaciones y demás componentes que conformen la solución.

Cuando corresponda, deberá realizar la configuración necesaria para la conexión de la solución con los servicios de telefonía externa o troncales SIP que utilice **JACSA**.

La solución deberá quedar preparada para la utilización de las funcionalidades e integraciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones, de conformidad con las características de la plataforma ofertada.

En aquellos casos en que una integración dependa de servicios, suscripciones, credenciales, autorizaciones o infraestructura de terceros que no formen parte del objeto contractual, el adjudicatario deberá identificar previamente tales requerimientos y realizar las configuraciones que correspondan dentro del alcance de la contratación.

3.6 Cobertura del sistema inalámbrico multicelda

El adjudicatario deberá efectuar la instalación y configuración de las bases multicelda de forma que se procure una cobertura adecuada y continua en las áreas del Colegio de Santa Ana definidas por **JACSA** para la utilización de los teléfonos inalámbricos.

La ubicación definitiva de las bases deberá determinarse considerando las características físicas de las instalaciones, distribución de edificios, pabellones, oficinas y demás espacios, así como las condiciones que puedan afectar la propagación de la señal.

La configuración deberá permitir el roaming y la conmutación entre celdas sin interrupciones, de manera que los usuarios puedan desplazarse entre las áreas cubiertas manteniendo la comunicación, conforme con las capacidades técnicas de la solución.

Previo a la recepción de la solución, el adjudicatario deberá realizar las pruebas necesarias para verificar la cobertura y funcionamiento del sistema multicelda en las áreas definidas por **JACSA**.

3.7 Integración con sistema de audio y megafonía

Cuando **JACSA** determine implementar la integración prevista en el apartado 2.3.1, el adjudicatario deberá verificar previamente las características técnicas del sistema de audio o megafonía existente y determinar su compatibilidad con la solución ofertada.

Cuando dicha integración sea técnicamente posible con la infraestructura existente y los componentes contemplados en la oferta, el adjudicatario deberá efectuar su configuración y realizar las pruebas correspondientes.

La integración deberá permitir que únicamente las extensiones o usuarios expresamente autorizados por **JACSA** puedan efectuar anuncios mediante el sistema.

Cuando para efectuar la integración resulte indispensable incorporar una interfaz, gateway, adaptador u otro dispositivo adicional, el oferente deberá haberlo identificado en su oferta conforme con lo establecido en el apartado 2.3.1.

3.8 Identificación y organización de los componentes

Todos los equipos y componentes instalados deberán quedar debidamente identificados cuando su naturaleza y ubicación así lo requieran.

La identificación deberá permitir reconocer, como mínimo, los dispositivos principales de la solución, extensiones, bases multicelda, conexiones y demás elementos necesarios para facilitar su administración, mantenimiento y soporte posterior.

El adjudicatario deberá mantener durante la instalación una organización adecuada de cableado, conexiones y equipos, evitando instalaciones improvisadas o que dificulten posteriormente las labores de mantenimiento.

3.9 Responsabilidad por la implementación integral

Será responsabilidad del adjudicatario verificar que la totalidad de los bienes, licencias, configuraciones, accesorios y trabajos suministrados permitan alcanzar el resultado requerido por **JACSA**.

La solución no se considerará implementada por la sola instalación física o entrega de los equipos.

Para considerar concluida la implementación, la solución deberá encontrarse instalada, configurada, integrada, probada y completamente operativa, de conformidad con las especificaciones del presente Pliego de Condiciones.

Cualquier incompatibilidad entre los componentes seleccionados por el adjudicatario deberá ser corregida por este, sin costo adicional para **JACSA**.

CAPÍTULO IV
PRUEBAS, CAPACITACIÓN, DOCUMENTACIÓN, GARANTÍA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

4.1 Pruebas de funcionamiento

Una vez concluida la instalación y configuración, el adjudicatario deberá realizar, en presencia del personal que **JACSA** designe, las pruebas necesarias para comprobar el correcto funcionamiento integral de la solución.

Como mínimo deberán verificarse:

1. Llamadas internas entre extensiones.
2. Llamadas entrantes y salientes.
3. Transferencias de llamadas.
4. Funcionamiento del IVR.
5. Grupos y colas de llamadas.
6. Desvíos y reglas de atención.
7. Buzones de voz.
8. Grabación y recuperación de llamadas.
9. Funcionamiento de teléfonos IP.

10. Funcionamiento y movilidad de los teléfonos inalámbricos.
11. Roaming y conmutación entre las bases multicelda.
12. Aplicaciones móviles.
13. Aplicaciones de escritorio.
14. Reportes y estadísticas.
15. Funciones de respaldo y restauración.
16. Funcionalidades de seguridad configuradas.
17. Integraciones que formen parte de la solución implementada.
18. Integración con el sistema de audio o megafonía, cuando corresponda.
19. Cualquier otra funcionalidad necesaria para comprobar el cumplimiento integral del objeto contractual.

Si alguna prueba presenta resultados insatisfactorios, el adjudicatario deberá efectuar las correcciones necesarias y repetirla hasta obtener un resultado satisfactorio.

4.2 Acta de pruebas y puesta en funcionamiento
Concluidas satisfactoriamente las pruebas, se elaborará un acta de pruebas y puesta en funcionamiento, en la cual se dejará constancia de las verificaciones efectuadas, sus resultados y cualquier observación que resulte pertinente.

La suscripción del acta no sustituirá la recepción definitiva prevista en este Pliego de Condiciones, pero constituirá requisito para continuar con esta.

4.3 Capacitación a usuarios
El adjudicatario deberá impartir capacitación al personal que **JACSA** designe para la utilización de la solución de telefonía IP.

La capacitación deberá tener una duración mínima de cuatro (4) horas y deberá ser impartida una vez que la solución se encuentre instalada y configurada, de manera que pueda desarrollarse utilizando los equipos y funcionalidades efectivamente implementados en el Colegio de Santa Ana.

Como mínimo deberá comprender:

- Utilización de los teléfonos IP y teléfonos inalámbricos.
- Realización, recepción, transferencia y desvío de llamadas.
- Uso de conferencias.
- Utilización de directorios y contactos.
- Buzón de voz.
- Utilización de aplicaciones móviles y de escritorio.
- Funciones de movilidad disponibles.
- Uso de las funcionalidades de comunicación y colaboración habilitadas.
- Utilización del sistema de audio o megafonía por parte de los usuarios autorizados, cuando dicha integración haya sido implementada.

Cualquier otra funcionalidad de uso ordinario que forme parte de la solución instalada.

La capacitación deberá permitir que los usuarios adquieran los conocimientos básicos necesarios para utilizar adecuadamente las funcionalidades que les correspondan.

4.4 Transferencia de conocimiento para administración de la solución
Adicionalmente, el adjudicatario deberá brindar una capacitación técnica o transferencia de conocimiento a las personas que **JACSA** designe para la administración de la solución.

Esta capacitación deberá tener una duración mínima de cuatro (4) horas y comprender, como mínimo:

- Acceso y utilización de la consola de administración.
- Creación, modificación y eliminación de usuarios y extensiones.
- Asignación de dispositivos.
- Configuración básica de grupos y colas.
- Configuración de horarios y reglas de atención.
- Administración del IVR.
- Administración de permisos y roles.
- Consulta y generación de reportes.
- Administración de grabaciones.
- Administración de respaldos y procedimiento de restauración.
- Aprovisionamiento básico de teléfonos.
- Consulta del estado de las bases multicelda.
- Administración de directorios y contactos.
- Identificación básica de eventos, alertas y fallas.
- Procedimiento para solicitar soporte técnico.
- Buenas prácticas básicas de seguridad y administración de credenciales.

La capacitación deberá realizarse directamente sobre la solución implementada para **JACSA**.

4.5 Documentación técnica y administrativa de la solución
Como requisito previo a la recepción definitiva, el adjudicatario deberá entregar a **JACSA**, en formato digital, la documentación correspondiente a la solución instalada.

Como mínimo deberá entregar:

1. Inventario de los equipos y componentes suministrados, indicando marca, modelo, número de serie y ubicación cuando corresponda.
2. Relación de extensiones y usuarios configurados.
3. Identificación y ubicación de las bases multicelda.
4. Información de los switches, servidor y demás componentes principales.
5. Diagrama general de la solución instalada.
6. Manuales de usuario de los equipos y de la plataforma.

7. Manual o guía básica de administración.
8. Información sobre las licencias suministradas, vigencia y condiciones de renovación.
9. Respaldo completo de la configuración final de la central.
10. Información necesaria para efectuar la restauración de la solución.
11. Documentación de las configuraciones e integraciones implementadas.
12. Información correspondiente a garantías.
13. Procedimiento y medios de contacto para solicitar soporte y mantenimiento.
14. Cualquier otra documentación técnica necesaria para permitir a **JACSA** conocer, administrar y dar seguimiento a la solución contratada.

4.6 Credenciales y control de administración

Todas las credenciales administrativas, cuentas, accesos, claves, licencias y demás mecanismos de autenticación correspondientes a la solución contratada deberán quedar bajo control de **JACSA**.

El adjudicatario deberá entregar las credenciales administrativas necesarias para la gestión de la plataforma, servidor, equipos de red, teléfonos, bases multicelda y demás componentes que formen parte de la solución, según corresponda.

No podrán quedar cuentas administrativas, restricciones técnicas, contraseñas exclusivas del proveedor u otros mecanismos que impidan a **JACSA** administrar la solución o contratar posteriormente servicios de soporte con terceros, sin perjuicio de aquellas condiciones de licenciamiento o soporte propias del fabricante que hayan sido expresamente informadas en la oferta.

Las credenciales deberán entregarse mediante un mecanismo seguro al personal que **JACSA** designe.

4.7 Garantía de equipos

Todos los equipos, dispositivos y componentes suministrados deberán contar con una garantía mínima de veinticuatro (24) meses, contados a partir de la recepción definitiva de la solución, salvo que el fabricante otorgue un plazo superior.

Durante el período de garantía, el adjudicatario deberá atender, sin costo adicional para **JACSA**, los defectos de fabricación o funcionamiento cubiertos por esta.

Cuando resulte necesaria la sustitución de un equipo por aplicación de la garantía, el equipo sustituto deberá poseer características iguales, equivalentes o superiores y ser plenamente compatible con la solución instalada.

La tramitación de una garantía no suspenderá las obligaciones de soporte ni los niveles de servicio aplicables. Cuando la sustitución definitiva requiera un plazo mayor, el adjudicatario deberá implementar, cuando resulte técnicamente posible, una solución temporal que permita restablecer la operación mientras se efectúa la sustitución definitiva.

La sustitución de componentes no podrá implicar pérdida de configuraciones, funcionalidades o capacidades contratadas.

4.8 Garantía sobre instalación y configuración
La instalación, configuración, programación, integración y demás trabajos realizados por el adjudicatario deberán contar con una garantía mínima de doce (12) meses, contados a partir de la recepción definitiva.

Durante dicho período, cualquier falla atribuible a errores de instalación, configuración, programación o integración deberá ser corregida por el adjudicatario sin costo adicional para **JACSA**.

4.9 Soporte técnico por 48 meses
El adjudicatario deberá brindar soporte técnico durante cuarenta y ocho (48) meses, contados a partir de la recepción definitiva de la solución.

El soporte deberá comprender la atención, diagnóstico y resolución de incidentes relacionados con la plataforma, equipos, dispositivos, configuraciones, licencias e integraciones comprendidas en la contratación, así como la asistencia necesaria para mantener la continuidad operativa de la solución.

El adjudicatario deberá disponer, como mínimo, de medios de atención mediante correo electrónico y número telefónico, los cuales deberán ser informados a **JACSA** al momento de la puesta en funcionamiento de la solución.

Los incidentes que afecten de manera general la operación de la central telefónica o imposibiliten efectuar o recibir llamadas deberán recibir atención prioritaria.

Las condiciones de soporte ofrecidas no podrán implicar costos adicionales para **JACSA** durante los cuarenta y ocho (48) meses contratados.

4.10 Mantenimiento de la solución por 48 meses
El adjudicatario deberá brindar mantenimiento de la solución durante cuarenta y ocho (48) meses, contados a partir de su recepción definitiva. El mantenimiento comprenderá, según corresponda:

- Revisión del funcionamiento general de la plataforma.
- Verificación del estado de los componentes principales.
- Revisión de alertas, eventos y registros relevantes.
- Aplicación de actualizaciones y correcciones recomendadas por el fabricante que resulten compatibles con la solución.
- Verificación de respaldos y mecanismos de restauración.
- Revisión de configuraciones esenciales.
- Diagnóstico y corrección de fallas comprendidas dentro del servicio.
- Asistencia relacionada con las funcionalidades contratadas.

- Verificación del funcionamiento de los terminales y sistema multicelda cuando resulte necesario.
- Recomendaciones técnicas ante condiciones que puedan afectar la continuidad, desempeño o seguridad de la solución.

Toda intervención relevante deberá quedar documentada y ser comunicada a **JACSA.**

Las labores de mantenimiento deberán coordinarse previamente con **JACSA** cuando puedan afectar temporalmente la disponibilidad de los servicios.

4.11 Actualizaciones durante el período contractual
Durante los cuarenta y ocho (48) meses, el adjudicatario deberá mantener la plataforma dentro de versiones soportadas por el fabricante y aplicar las actualizaciones, parches de seguridad y correcciones que resulten necesarias para conservar su adecuado funcionamiento y seguridad.

Las actualizaciones no podrán reducir las capacidades o funcionalidades contratadas.

Cuando una actualización pueda generar indisponibilidad temporal, cambios relevantes en la configuración o afectar alguna integración, deberá ser previamente coordinada con **JACSA.**

El adjudicatario deberá verificar la compatibilidad de las actualizaciones antes de su aplicación.

4.12 Licenciamiento por 48 meses
La totalidad de las licencias requeridas para el funcionamiento de la solución deberá encontrarse incluida en el precio ofertado por un período mínimo de cuarenta y ocho (48) meses, contado a partir de la recepción definitiva.

Durante dicho período, **JACSA** no deberá efectuar pagos adicionales por concepto de renovación de las licencias indispensables para mantener operativas las funcionalidades contratadas.

El oferente deberá identificar en su oferta las licencias incluidas, su alcance y período de vigencia.

Cuando determinadas funcionalidades dependan de servicios, suscripciones o licencias de terceros que generen cargos adicionales no comprendidos en la solución ofertada, esta circunstancia deberá ser expresamente identificada y detallada en la oferta.

4.13 Continuidad del licenciamiento y soporte del fabricante
La plataforma ofertada deberá encontrarse vigente y contar con soporte del fabricante al momento de la presentación de la oferta.

El oferente deberá garantizar que las licencias suministradas permitan la utilización legal y continua de la solución durante los cuarenta y ocho (48) meses contratados.

No se admitirán mecanismos de licenciamiento que, durante dicho período, permitan al adjudicatario suspender unilateralmente funcionalidades contratadas por razones atribuibles a relaciones comerciales entre este y el fabricante o distribuidor.

4.14 Atención de incidentes

Los incidentes reportados por **JACSA** deberán ser clasificados de acuerdo con su impacto en la operación de la solución.

Se considerará incidente crítico aquel que provoque la indisponibilidad general de la central telefónica, imposibilite de forma generalizada efectuar o recibir llamadas o afecte una funcionalidad esencial para la continuidad de las comunicaciones institucionales.

Los demás incidentes serán atendidos de acuerdo con su naturaleza y afectación.

El adjudicatario deberá mantener registro de los incidentes reportados, las acciones realizadas y su solución.

4.15 Niveles de atención y tiempos de respuesta

Durante los cuarenta y ocho (48) meses de soporte y mantenimiento, el adjudicatario deberá atender los incidentes reportados por **JACSA** conforme con su nivel de afectación:

Nivel	Condición	Respuesta máxima	Solución o restablecimiento
Crítico	Indisponibilidad general de la central, imposibilidad generalizada de efectuar o recibir llamadas o afectación de una funcionalidad esencial para la continuidad de las comunicaciones.	2 horas	8 horas
Alto	Afectación importante de varios usuarios, dispositivos o de una funcionalidad relevante, sin indisponibilidad general de la solución.	4 horas	1 día hábil
Ordinario	Afectación individual o incidente que no comprometa de manera significativa la operación general.	1 día hábil	3 días hábiles

Los plazos de respuesta se contabilizarán a partir del reporte efectuado por **JACSA** mediante cualquiera de los canales de soporte establecidos por el adjudicatario.

Cuando la solución definitiva de un incidente requiera sustitución de equipo, intervención del fabricante u otra actuación que justificadamente impida cumplir el plazo de solución establecido, el adjudicatario deberá implementar, cuando técnicamente resulte posible, una

medida temporal de restablecimiento o contingencia y comunicar a **JACSA** el diagnóstico, las acciones adoptadas y el plazo estimado para la solución definitiva.

La aplicación de una medida temporal no relevará al adjudicatario de su obligación de solucionar definitivamente el incidente.

4.16 Cierre del período de implementación

La etapa de implementación se considerará concluida únicamente cuando:

1. La totalidad de los equipos y componentes hayan sido suministrados e instalados.
2. La plataforma se encuentre debidamente licenciada y configurada.
3. Los teléfonos, bases multicelda, servidor, switches y demás componentes se encuentren operativos.
4. Se hayan realizado satisfactoriamente las pruebas establecidas en este capítulo.
5. Se hayan impartido las capacitaciones correspondientes.
6. Se haya efectuado la transferencia de conocimiento.
7. Se haya entregado la documentación técnica y las credenciales administrativas.
8. Se hayan corregido las observaciones técnicas formuladas por JACSA.
9. La solución se encuentre en condiciones de funcionamiento integral.

Cumplidas estas condiciones podrá procederse a la recepción definitiva conforme con el Capítulo V.

CAPÍTULO V
PLAZO, ENTREGA Y RECEPCIÓN

5.1 Plazo de ejecución

El adjudicatario deberá completar el suministro, instalación, configuración, integración, pruebas, puesta en funcionamiento, capacitación, transferencia de conocimiento y entrega de documentación de la solución en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contados a partir de la fecha que se establezca en la orden de inicio emitida por **JACSA**.

Dentro de dicho plazo deberá encontrarse concluida la totalidad de las actividades necesarias para entregar la solución en condiciones de pleno funcionamiento.

El plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles corresponde a la implementación inicial y no comprende los cuarenta y ocho (48) meses posteriores correspondientes al licenciamiento, soporte y mantenimiento.

5.2 Coordinación previa e inicio de la implementación

Previo al inicio de los trabajos, el adjudicatario deberá coordinar con **JACSA** la ejecución de la implementación.

Como parte de esta coordinación deberá verificar, según corresponda:

- Ubicación de los equipos principales.
- Distribución de usuarios y extensiones.

- Ubicación de los teléfonos y dispositivos.
- Áreas que deberán contar con cobertura inalámbrica.
- Ubicación y distribución de las bases multicelda.
- Condiciones de conectividad y red.
- Ubicación de los switches y servidor.
- Servicios de telefonía disponibles.
- Sistema de audio o megafonía existente, cuando corresponda su integración.
- Condiciones de acceso a las diferentes áreas del Colegio.
- Horarios y secuencia de ejecución que reduzcan la afectación de las actividades institucionales.

Como resultado de esta coordinación, el adjudicatario deberá establecer la distribución y configuración definitiva de la solución en conjunto con el personal que **JACSA** designe.

5.3 Lugar de entrega e instalación

La totalidad de los bienes y servicios objeto de la contratación deberá ser entregada, instalada, configurada y puesta en funcionamiento en las instalaciones del Colegio de Santa Ana, en los espacios y ubicaciones que **JACSA** determine.

Será responsabilidad del adjudicatario efectuar el traslado, descarga, movilización interna, instalación y ubicación de los equipos y componentes necesarios para la ejecución del objeto contractual.

Todos los costos asociados con estas actividades deberán encontrarse incluidos en el precio ofertado.

5.4 Condiciones de entrega

Todos los equipos y componentes suministrados deberán ser nuevos, originales y sin uso previo, y deberán entregarse en condiciones adecuadas para su instalación y funcionamiento.

No se admitirán equipos usados, reconstruidos, reacondicionados o remanufacturados.

Cuando corresponda por la naturaleza del producto, los equipos deberán entregarse en sus empaques originales de fábrica, con sus accesorios, documentación y elementos necesarios para su funcionamiento.

La entrega física de los equipos no constituirá por sí misma el cumplimiento del objeto contractual.

El adjudicatario conservará la responsabilidad sobre la instalación, configuración, integración y correcto funcionamiento de los bienes hasta la recepción definitiva de la solución por parte de **JACSA**.

5.5 Verificación y recepción

Una vez que el adjudicatario comunique la finalización de los trabajos, **JACSA** procederá a verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Pliego. La verificación comprenderá, según corresponda:

- Cantidades y características de los equipos suministrados.
- Instalación de los componentes.
- Configuración de la plataforma.
- Licenciamiento.
- Funcionamiento de teléfonos y dispositivos.
- Funcionamiento del sistema multicelda.
- Cobertura en las áreas definidas.
- Configuración de usuarios y extensiones.
- Funcionamiento de las comunicaciones internas y externas.
- Integraciones implementadas.
- Pruebas funcionales.
- Capacitación.
- Transferencia de conocimiento.
- Entrega de documentación.
- Entrega de respaldos y credenciales.
- Cualquier otra obligación requerida para la puesta en funcionamiento integral.

Si durante la verificación se detectaren defectos, omisiones, configuraciones pendientes o cualquier incumplimiento respecto del Pliego de Condiciones, **JACSA** podrá requerir al adjudicatario su corrección antes de otorgar la recepción definitiva.

La existencia de observaciones impedirá la recepción definitiva cuando estas afecten el funcionamiento, seguridad, integridad o cumplimiento sustancial de la solución.

5.6 Entrega total y recepción definitiva

La contratación constituye una solución integral e indivisible, por lo que no se considerará cumplida mediante entregas parciales de equipos, licencias o servicios.

La recepción definitiva procederá únicamente cuando la totalidad de la solución se encuentre suministrada, instalada, configurada, integrada, probada, documentada y en pleno funcionamiento, y se hayan cumplido las obligaciones de capacitación y transferencia de conocimiento correspondientes a la etapa de implementación.

La recepción definitiva deberá constar documentalmente por parte de **JACSA**.

A partir de la fecha de recepción definitiva comenzarán a computarse:

- Los cuarenta y ocho (48) meses de licenciamiento.
- Los cuarenta y ocho (48) meses de soporte técnico.
- Los cuarenta y ocho (48) meses de mantenimiento.

- Los veinticuatro (24) meses de garantía mínima de los equipos.
- Los doce (12) meses de garantía sobre instalación y configuración.

CAPÍTULO VI
ADMISIBILIDAD Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS

6.1 Requisitos de admisibilidad

Para ser considerada admisible, la oferta deberá cumplir con la totalidad de los requisitos legales, administrativos y técnicos establecidos en el presente Pliego de Condiciones.

El incumplimiento de requisitos esenciales que impida determinar la idoneidad de la oferta o el cumplimiento del objeto contractual podrá dar lugar a su exclusión, de conformidad con la normativa aplicable.

6.1.1 Visita técnica obligatoria

Los oferentes interesados deberán realizar una visita técnica obligatoria a las instalaciones del Colegio de Santa Ana, en la fecha y hora que **JACSA** comunique para tal efecto.

La visita tendrá como finalidad permitir a los potenciales oferentes conocer directamente las condiciones físicas y técnicas existentes que puedan incidir en la preparación de su oferta y en la posterior ejecución de la contratación.

Durante la visita, los interesados podrán efectuar las observaciones, verificaciones, mediciones y anotaciones que consideren necesarias respecto de la distribución de las instalaciones; pabellones, oficinas, salas, auditorios, talleres y demás áreas involucradas; condiciones de red y conectividad visibles o accesibles; ubicación de servidor, switches y demás equipos; cobertura requerida para la telefonía inalámbrica multicelda; recorridos y distancias; disponibilidad de puntos de red y alimentación eléctrica; sistema de audio o megafonía institucional; y cualquier otra condición física o técnica relevante para la solución ofertada.

JACSA permitirá el acceso razonable a las áreas relacionadas con la contratación, sujeto a las condiciones de seguridad y funcionamiento del centro educativo.

La realización de la visita deberá quedar acreditada mediante el mecanismo que **JACSA** establezca.

La presentación de la oferta implicará que el oferente conoce las condiciones observables del sitio y que ha considerado dentro de su propuesta los materiales, accesorios, equipos, interfaces, trabajos y demás elementos técnicamente indispensables, inherentes al objeto contractual y razonablemente previsibles por un proveedor especializado para entregar la solución completamente instalada y operativa.

Lo anterior no trasladará al oferente riesgos derivados de condiciones ocultas, imprevisibles o que razonablemente no hubieran podido ser identificadas durante la visita técnica.

6.1.2 Cumplimiento técnico

El oferente deberá acreditar el cumplimiento de las especificaciones establecidas en los Capítulos II, III, IV y V.

Deberá presentar una matriz de cumplimiento técnico, en la cual identifique cada requerimiento del pliego y señale la característica ofrecida, marca y modelo cuando corresponda, así como la referencia a la ficha técnica, catálogo, certificación o documentación del fabricante mediante la cual pueda verificarse su cumplimiento.

No será suficiente indicar únicamente "cumple" cuando la característica deba ser acreditada mediante documentación técnica.

Cuando se ofrezca una característica equivalente o superior a la requerida, el oferente deberá aportar información suficiente para permitir a **JACSA** verificar dicha equivalencia.

6.1.3 Identificación de la solución

La oferta deberá identificar claramente la marca, fabricante, plataforma y versión o edición, cuando corresponda, de la central telefónica IP ofrecida.

Asimismo, deberá identificar la marca y modelo de los teléfonos, bases multicelda, servidor, switches, diademas y demás componentes principales que conformen la solución.

No se admitirán ofertas cuya composición técnica no permita determinar con certeza qué equipos, plataforma, licencias y componentes serán suministrados.

6.1.4 Licenciamiento

El oferente deberá acreditar que su propuesta comprende el licenciamiento necesario para la operación inicial de cincuenta (50) usuarios durante cuarenta y ocho (48) meses, incluyendo las licencias indispensables para mantener operativas las funcionalidades ofrecidas.

La oferta deberá indicar el tipo de licenciamiento, alcance, período de vigencia y condiciones relevantes para su utilización.

Las licencias deberán ser legítimas y encontrarse debidamente autorizadas para su utilización conforme con las condiciones del fabricante.

6.1.5 Compatibilidad e interoperabilidad

El oferente deberá garantizar que la totalidad de los equipos, programas, aplicaciones, licencias y componentes ofrecidos sean compatibles entre sí y puedan operar como una única solución integral.

Cuando corresponda, deberá aportar documentación que permita verificar la homologación, certificación o compatibilidad de los dispositivos con la plataforma ofertada.

La responsabilidad por la correcta selección e interoperabilidad de los componentes corresponderá al oferente.

6.1.6 Experiencia del oferente

El oferente deberá acreditar experiencia en el suministro, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de soluciones de telefonía IP de características y complejidad similares a las requeridas en esta contratación.

Para acreditar este requisito deberá demostrar la ejecución satisfactoria de al menos tres (3) proyectos durante los últimos cinco (5) años.

Los proyectos podrán haber sido ejecutados para entidades públicas o privadas.

La experiencia deberá acreditarse mediante cartas de referencia, certificaciones, constancias de recepción, contratos, órdenes de compra u otros documentos idóneos que permitan verificar, como mínimo, el cliente, objeto del proyecto y su ejecución satisfactoria.

No será necesario que los proyectos acreditados reproduzcan exactamente las cantidades de usuarios, equipos o dispositivos establecidas en este Pliego; deberán permitir comprobar experiencia efectiva en la implementación de soluciones de telefonía IP de naturaleza comparable.

6.1.7 Personal técnico

El oferente deberá disponer del personal técnico necesario para realizar la instalación, configuración, puesta en funcionamiento, soporte y mantenimiento de la solución.

Al menos una (1) de las personas responsables de la configuración e implementación de la plataforma deberá contar con certificación, acreditación o capacitación oficial vigente del fabricante de la solución ofertada, o equivalente reconocido por este.

La documentación correspondiente deberá aportarse con la oferta.

El personal técnico asignado deberá contar con conocimientos y experiencia suficientes para atender los componentes que integren la solución.

6.1.8 Capacidad para soporte y mantenimiento

El oferente deberá acreditar que dispone de capacidad técnica para brindar el soporte y mantenimiento durante cuarenta y ocho (48) meses establecido en el presente Pliego.

Deberá indicar los medios de contacto para atención de incidentes y manifestar expresamente su aceptación de los niveles y tiempos máximos de atención establecidos en el apartado 4.15.

Cuando el soporte dependa total o parcialmente del fabricante, distribuidor u otra entidad, deberá identificar dicha circunstancia y acreditar que cuenta con los mecanismos necesarios para prestar el servicio ofrecido durante todo el período contractual.

6.1.9 Garantía de fabricante y condición de los equipos

El oferente deberá garantizar que los equipos ofrecidos son nuevos, originales y sin uso previo, y que cuentan con las garantías requeridas en este Pliego.

Cuando corresponda, **JACSA** podrá solicitar documentación del fabricante o distribuidor que permita verificar la procedencia, garantía o condición de los equipos suministrados.

6.1.10 Vigencia tecnológica y soporte del fabricante

La plataforma, equipos y componentes principales ofrecidos no deberán encontrarse, al momento de presentación de la oferta, declarados por su fabricante en condición de fin de vida (End of Life), fin de venta (End of Sale) o fin de soporte (End of Support), cuando dicha condición pueda comprometer su utilización, actualización, mantenimiento o soporte durante el período contractual.

El oferente deberá garantizar que la solución propuesta resulta apta para mantenerse operativa y soportada durante los cuarenta y ocho (48) meses contratados.

6.2 Presentación de la oferta

La oferta deberá presentarse por medio del mecanismo establecido por JACSA para el procedimiento, dentro del plazo señalado y acompañada de la documentación requerida en el presente Pliego de Condiciones.

La presentación de la oferta implicará el conocimiento y aceptación de las condiciones establecidas en el presente Pliego, sus aclaraciones y modificaciones debidamente comunicadas.

La oferta deberá presentarse de manera clara, completa y ordenada, de forma que permita a **JACSA** verificar el cumplimiento de los requisitos legales, administrativos, técnicos y económicos establecidos. El oferente deberá aportar, como mínimo:

1. Identificación completa del oferente.
2. Declaraciones y documentación exigidas por la normativa aplicable.
3. Matriz de cumplimiento técnico prevista en el apartado 6.1.2.
4. Fichas técnicas, catálogos, certificaciones o documentación del fabricante requerida para comprobar las características ofrecidas.
5. Identificación de la plataforma, equipos y componentes principales.
6. Información correspondiente al licenciamiento.
7. Documentación para acreditar la experiencia requerida.
8. Documentación correspondiente al personal técnico certificado.
9. Información relativa al soporte y mantenimiento.
10. Información sobre garantías.
11. Información sobre las integraciones ofrecidas y, cuando corresponda, los requerimientos de servicios o componentes de terceros.
12. Oferta económica conforme con el apartado siguiente.
13. Cualquier otro documento expresamente requerido en el presente Pliego.

La información técnica aportada deberá corresponder a los modelos y versiones efectivamente ofrecidos.

No deberán aportarse catálogos genéricos sin identificar claramente las características que correspondan a la solución ofertada cuando ello dificulte su verificación.

6.3 Contenido económico de la oferta

La oferta deberá indicar un precio total cierto y definitivo por la totalidad de la solución objeto de la contratación.

El precio deberá comprender todos los costos directos e indirectos necesarios para la correcta ejecución del objeto contractual, incluyendo la central telefónica IP, licenciamiento por cuarenta y ocho (48) meses, teléfonos y demás terminales, bases multicelda, servidor, switches, diademas, equipos, dispositivos, interfaces y accesorios, materiales, transporte, instalación, configuración y programación, integraciones comprendidas en la oferta, pruebas y puesta en funcionamiento, capacitación de usuarios, transferencia de conocimiento, documentación, garantías, soporte técnico por cuarenta y ocho (48) meses, mantenimiento por cuarenta y ocho (48) meses, actualizaciones comprendidas en la contratación, mano de obra, desplazamientos y cualquier otro costo técnicamente indispensable, inherente al objeto contractual y razonablemente previsible para entregar y mantener la solución conforme con el presente Pliego.

No se reconocerán posteriormente costos adicionales por bienes, materiales, configuraciones, licencias, accesorios o trabajos que debieron haber sido razonablemente considerados por el oferente para cumplir integralmente con el objeto contractual.

Los servicios, suscripciones o consumos de terceros que no se encuentren comprendidos en el precio ofertado deberán ser expresamente identificados, indicando su naturaleza y, cuando sea posible, las condiciones económicas aplicables.

El oferente deberá aportar un desglose del precio que permita identificar, como mínimo:

a) Plataforma y licenciamiento por cuarenta y ocho (48) meses.
b) Equipos y terminales.
c) Bases multicelda.
d) Servidor y equipos de red.
e) Instalación, configuración e implementación.
f) Capacitación y transferencia de conocimiento.
g) Soporte y mantenimiento por cuarenta y ocho (48) meses.
h) Otros componentes o servicios incluidos.

El desglose tendrá fines de análisis, control y administración contractual y no implicará la posibilidad de adjudicación parcial, dado que la contratación corresponde a una única solución integral.

6.4 Vigencia de la oferta

La oferta deberá mantenerse vigente por un plazo mínimo de **ciento veinte (120)** días hábiles, contado a partir de la fecha límite establecida para la recepción de ofertas.

Durante dicho período, el oferente deberá mantener las condiciones técnicas, económicas y comerciales ofrecidas, sin perjuicio de lo dispuesto por la normativa aplicable.

6.5 Subsanación

JACSA podrá solicitar la subsanación o aclaración de aquellos aspectos de la oferta que resulten susceptibles de ser corregidos conforme con la normativa aplicable.

La subsanación no podrá utilizarse para modificar los elementos esenciales de la oferta, sustituir la solución originalmente ofrecida, variar el precio ofertado cuando ello no resulte legalmente procedente, ni otorgar al oferente una ventaja indebida respecto de los demás participantes.

Cuando resulte necesario aclarar información técnica, **JACSA** podrá solicitar documentación complementaria que permita verificar características ya contenidas en la solución originalmente ofertada, siempre que ello no implique modificar sustancialmente la propuesta.

CAPÍTULO VII
EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

7.1 Evaluación de las ofertas

Únicamente serán objeto de evaluación las ofertas que hayan sido determinadas como admisibles, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos legales, administrativos y técnicos establecidos en el presente Pliego de Condiciones.

La evaluación se realizará sobre una base máxima de cien (100) puntos, conforme con los siguientes factores:

Factor de evaluación	Puntaje máximo
Precio total de la solución	60 puntos
Experiencia adicional del oferente	15 puntos
Garantía adicional de los equipos	10 puntos
Mejora en los niveles de servicio	10 puntos
Personal técnico certificado adicional	5 puntos
TOTAL	100 puntos

Los requisitos mínimos establecidos como condiciones de admisibilidad no otorgarán puntuación por sí mismos. La puntuación correspondiente a experiencia, garantía, niveles de servicio y personal técnico se otorgará únicamente cuando el oferente supere las condiciones mínimas establecidas en el presente Pliego.

Las condiciones ofrecidas por el adjudicatario que hayan generado puntuación pasarán a formar parte de sus obligaciones contractuales y serán exigibles durante la ejecución de la contratación.

7.2 Factor precio - 60 puntos
El factor precio tendrá una ponderación máxima de sesenta (60) puntos.

Para efectos de evaluación se utilizará el precio total de la solución integral, incluyendo la totalidad de los bienes y servicios requeridos, así como los cuarenta y ocho (48) meses de licenciamiento, soporte técnico y mantenimiento.

La oferta admisible que presente el menor precio total obtendrá sesenta (60) puntos. Las demás ofertas admisibles obtendrán la puntuación correspondiente mediante la siguiente fórmula:

P = (PM / PO) × 60

Donde: **P** = puntuación obtenida por la oferta evaluada; **PM** = menor precio total entre las ofertas admisibles; **PO** = precio total de la oferta objeto de evaluación.

Para la aplicación de este factor se considerarán únicamente ofertas cuyos precios hayan sido determinados como aceptables conforme con la normativa aplicable.

7.3 Experiencia adicional del oferente - 15 puntos
La experiencia mínima requerida en el apartado 6.1.6 constituye un requisito de admisibilidad y no otorgará puntuación. Se otorgará puntuación únicamente por proyectos adicionales a los tres (3) proyectos mínimos requeridos, siempre que cumplan con las condiciones establecidas para acreditar experiencia en soluciones de telefonía IP de naturaleza comparable.

Proyectos similares acreditados	Puntos
3 proyectos	0
4 a 5 proyectos	5
6 a 7 proyectos	10
8 o más proyectos	15

Para efectos de puntuación, los proyectos adicionales deberán acreditarse mediante los mismos medios documentales establecidos en el apartado 6.1.6.

No se contabilizarán proyectos cuya documentación no permita comprobar razonablemente su objeto y ejecución satisfactoria.

Un mismo proyecto será contabilizado una única vez.

7.4 Garantía adicional de los equipos - 10 puntos

La garantía mínima de los equipos establecida en el presente Pliego es de veinticuatro (24) meses y constituye una condición obligatoria que no otorgará puntuación. Se otorgarán puntos por períodos adicionales de garantía conforme con la siguiente tabla:

Garantía total ofrecida	Puntos
24 meses	0
30 a 35 meses	3
36 a 47 meses	6
48 meses o más	10

La garantía adicional ofrecida deberá comprender, como mínimo, los equipos principales que integran la solución, incluyendo teléfonos IP, bases multicelda, servidor y switches.

Cuando existan diferentes períodos de garantía entre los equipos principales, para efectos de puntuación se utilizará el menor período de garantía ofrecido entre dichos equipos.

La garantía adicional que genere puntuación formará parte de las obligaciones del adjudicatario y no podrá implicar costos adicionales para **JACSA.**

7.5 Mejora en los niveles de servicio - 10 puntos

Los niveles y tiempos máximos establecidos en el apartado 4.15 constituyen condiciones mínimas de cumplimiento obligatorio. Se otorgará puntuación adicional cuando el oferente se comprometa a mejorar los tiempos correspondientes a incidentes críticos, conforme con la siguiente tabla:

Tiempo máximo ofrecido para incidente crítico	Puntos
Respuesta ≤ 2 horas / restablecimiento ≤ 8 horas	0
Respuesta ≤ 1 hora / restablecimiento ≤ 6 horas	5
Respuesta ≤ 1 hora / restablecimiento ≤ 4 horas	10

Para obtener la puntuación correspondiente deberán cumplirse ambos tiempos de la categoría respectiva.

Si el oferente mejora únicamente uno de los dos tiempos, pero no alcanza conjuntamente las condiciones de una categoría superior, se otorgará la puntuación correspondiente a la categoría cuyos dos requisitos efectivamente cumpla.

Los tiempos ofrecidos pasarán a formar parte de las obligaciones contractuales durante los cuarenta y ocho (48) meses de soporte y mantenimiento.

7.6 Personal técnico certificado adicional - 5 puntos

El personal técnico mínimo establecido en el apartado 6.1.7 constituye requisito de admisibilidad y no otorgará puntuación. Se otorgará puntuación por personal adicional que

cuente con certificación, acreditación o capacitación oficial vigente del fabricante de la plataforma ofertada, o equivalente reconocido por este, conforme con la siguiente tabla:

Personal técnico certificado acreditado	Puntos
1 técnico	0
2 técnicos	2,5
3 o más técnicos	5

Para efectos de puntuación, deberá aportarse documentación que permita verificar la certificación o acreditación correspondiente.

Las personas acreditadas para obtener puntuación deberán encontrarse disponibles para participar en la implementación, soporte o mantenimiento de la solución durante la ejecución contractual, según corresponda.

No se otorgará puntuación por certificaciones vencidas o cuya vinculación con la plataforma ofertada no pueda verificarse.

7.7 Puntaje total

El puntaje total de cada oferta admisible corresponderá a la suma de los puntos obtenidos en los factores establecidos en los apartados anteriores:

PT = PP + PE + PG + PS + PC

Donde: **PT** = puntaje total; **PP** = puntaje por precio; **PE** = puntaje por experiencia adicional; **PG** = puntaje por garantía adicional; PS = puntaje por mejora en niveles de servicio; **PC** = puntaje por personal técnico certificado adicional.

La puntuación máxima posible será de cien (100) puntos.

7.8 Adjudicación

La contratación será adjudicada a la oferta admisible que obtenga el mayor puntaje total, siempre que resulte conveniente para el interés público y cumpla con las condiciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones.

La adjudicación será total y recaerá sobre una única solución integral.

No se realizarán adjudicaciones parciales por equipos, componentes, licencias o servicios.

Las mejoras ofrecidas por el adjudicatario que hayan sido consideradas para la asignación de puntuación se incorporarán a la relación contractual y serán de cumplimiento obligatorio sin costo adicional para **JACSA**.

7.9 Precio inaceptable

Cuando el precio de una oferta presente condiciones que hagan presumir que resulta excesivo, ruinoso o no remunerativo, o se encuentre fuera de parámetros razonables

respecto del objeto contractual, **JACSA** procederá conforme con las disposiciones de la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento relativas al análisis y determinación de la razonabilidad del precio.

La eventual inadmisibilidad por razones relacionadas con el precio deberá encontrarse debidamente fundamentada conforme con la normativa aplicable.

7.10 Desempate

En caso de empate en el puntaje total entre dos o más ofertas, se aplicarán sucesivamente los siguientes criterios:

1. Mayor puntuación obtenida en el factor precio.
2. Mayor puntuación obtenida en experiencia adicional.
3. Mayor puntuación obtenida en garantía adicional de los equipos.
4. Mayor puntuación obtenida en mejora de los niveles de servicio.
5. Mayor puntuación obtenida en personal técnico certificado adicional.

Si aplicado lo anterior persistiera el empate, se procederá conforme con el mecanismo de desempate permitido por la normativa aplicable y establecido por **JACSA** para el procedimiento.

CAPÍTULO VIII
CONDICIONES ECONÓMICAS Y CONTRACTUALES

8.1 Precio

El precio adjudicado será cierto y definitivo y comprenderá la totalidad de los bienes, servicios, licencias, equipos, materiales, accesorios, instalación, configuración, programación, integraciones, pruebas, capacitación, transferencia de conocimiento, documentación, garantías, soporte técnico, mantenimiento, actualizaciones y demás obligaciones necesarias para la ejecución integral del objeto contractual.

El precio deberá comprender todos los costos directos e indirectos, cargas, gastos, transporte, desplazamientos, mano de obra y demás erogaciones necesarias para entregar y mantener la solución en las condiciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones.

No procederá el reconocimiento de costos adicionales derivados de bienes, materiales, accesorios, licencias, configuraciones o trabajos técnicamente indispensables, inherentes al objeto contractual y razonablemente previsibles por un proveedor especializado al momento de formular su oferta.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las modificaciones contractuales que resulten legalmente procedentes conforme con la normativa aplicable.

8.2 Forma de pago

El pago se realizará de acuerdo con los componentes económicos identificados en la oferta adjudicada.

a) Implementación inicial: El monto correspondiente al suministro de equipos, instalación, configuración, puesta en funcionamiento, pruebas, capacitación, transferencia de conocimiento, documentación y demás actividades asociadas a la implementación inicial será pagado una vez emitida la recepción definitiva de la solución por parte de **JACSA** y presentada la factura correspondiente.
b) Servicios continuados: Los montos correspondientes al soporte técnico, mantenimiento, actualizaciones y demás prestaciones de ejecución continuada durante cuarenta y ocho (48) meses serán pagados en cuatro períodos anuales, contra la prestación efectiva de los servicios correspondientes y previa conformidad de **JACSA**.

El adjudicatario deberá estructurar su oferta económica de manera que permita identificar claramente el monto correspondiente a la implementación inicial, el monto correspondiente al licenciamiento y el monto correspondiente a cada período anual de los servicios continuados.

El licenciamiento se pagará conforme con la modalidad de adquisición, activación o pago del fabricante debidamente identificada y acreditada por el adjudicatario y aceptada por **JACSA.** El oferente deberá indicar en su oferta su alcance, vigencia y forma de cobro. Esta modalidad no podrá modificar el precio total adjudicado ni generar costos adicionales para **JACSA** durante los cuarenta y ocho (48) meses contratados.

No procederá el pago de prestaciones que no hayan sido efectivamente recibidas a satisfacción de **JACSA**.

Todo pago estará sujeto a la presentación de la factura electrónica correspondiente, a la acreditación de la prestación recibida y al cumplimiento de los requisitos legales y administrativos aplicables.

La recepción definitiva de la implementación inicial no libera al adjudicatario de las obligaciones de garantía, soporte, mantenimiento, licenciamiento y demás prestaciones posteriores establecidas en el contrato.

8.3 Garantía de cumplimiento

El adjudicatario deberá rendir una garantía de cumplimiento equivalente al cinco por ciento (5 %) del monto total adjudicado, en los términos y condiciones establecidos por la normativa aplicable.

La garantía deberá mantenerse vigente durante el plazo que corresponda para asegurar el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Cuando resulte necesario, el adjudicatario deberá ampliar, renovar o prorrogar la garantía de cumplimiento de manera que se mantenga suficiente durante la ejecución contractual.

La garantía responderá por los incumplimientos imputables al adjudicatario y podrá hacerse efectiva en los supuestos establecidos por la normativa aplicable.

8.4 Incumplimiento, cláusula penal y multas

8.4.1 Cláusula penal por atraso en la implementación

Cuando por causas imputables al adjudicatario se produzca atraso en el plazo establecido para la implementación, instalación, configuración, pruebas, capacitación, puesta en funcionamiento y recepción definitiva de la solución, **JACSA** podrá aplicar una cláusula penal equivalente al uno por ciento (1 %) del monto correspondiente a la implementación inicial por cada día hábil de atraso, hasta alcanzar un máximo acumulado del veinticinco por ciento (25 %) de dicho monto.

La aplicación de la cláusula penal no eximirá al adjudicatario de completar las obligaciones pendientes ni impedirá a **JACSA** adoptar las demás medidas que resulten legal y contractualmente procedentes.

No procederá su aplicación cuando el atraso derive de circunstancias no imputables al adjudicatario debidamente acreditadas.

8.4.2 Multa por incumplimiento de los niveles de servicio

El incumplimiento imputable al adjudicatario de los tiempos máximos de respuesta o restablecimiento establecidos en el apartado 4.15, incluyendo aquellos tiempos mejorados ofrecidos por el adjudicatario y considerados para efectos de puntuación, dará lugar a la aplicación de una multa.

Para estos efectos, se aplicará una multa equivalente al uno por ciento (1 %) del valor anual correspondiente a los servicios de soporte y mantenimiento por cada incumplimiento comprobado.

Cuando en un mismo incidente se incumplan tanto el tiempo máximo de respuesta como el tiempo máximo de restablecimiento, se considerará, para efectos de la multa, un único incumplimiento.

Las multas acumuladas por este concepto no podrán superar el veinticinco por ciento (25 %) del valor anual de los servicios de soporte y mantenimiento correspondiente al período en que se produzcan.

8.4.3 Incumplimiento reiterado

La reiteración de incumplimientos en los niveles de servicio podrá ser considerada por **JACSA** como un incumplimiento contractual relevante para efectos de adoptar las medidas que correspondan conforme con el contrato y la normativa aplicable.

Para estos efectos, **JACSA** valorará la frecuencia, gravedad, duración, afectación al servicio institucional y conducta del adjudicatario para corregir las causas de los incidentes.

8.4.4 Registro y comprobación

Para la aplicación de las multas, **JACSA** podrá utilizar como medios de comprobación los registros de incidentes, correos electrónicos, tiquetes de soporte, reportes de la plataforma, bitácoras, comunicaciones entre las partes y cualquier otro medio idóneo que permita determinar la hora del reporte, atención, diagnóstico, restablecimiento y cierre del incidente.

El adjudicatario deberá mantener un registro trazable de los incidentes atendidos durante todo el período de soporte y mantenimiento.

8.4.5 Debido proceso

La aplicación de cláusulas penales o multas se realizará previa determinación del incumplimiento imputable al adjudicatario y con observancia del procedimiento y garantías establecidos en la normativa aplicable.

JACSA comunicará al adjudicatario los hechos atribuidos y le otorgará la oportunidad correspondiente para ejercer su defensa antes de adoptar la decisión respectiva.

En ningún caso el monto acumulado cobrado por concepto de multas y cláusulas penales podrá superar el límite máximo establecido por la normativa aplicable respecto del precio del contrato, incluidas sus modificaciones.

CAPÍTULO IX
DISPOSICIONES FINALES

9.1 Cumplimiento integral

La contratación se considerará cumplida únicamente cuando el adjudicatario haya ejecutado la totalidad de las obligaciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones, la oferta adjudicada y demás documentos integrantes de la contratación.

La recepción definitiva de la implementación inicial no extinguirá las obligaciones posteriores correspondientes a licenciamiento, garantías, soporte, mantenimiento, actualizaciones y demás prestaciones cuya vigencia se extienda durante el período contractual.

El adjudicatario será responsable de mantener la solución en las condiciones comprometidas durante los períodos establecidos para cada obligación.

9.2 Facultades de JACSA

JACSA ejercerá las facultades de dirección, fiscalización y control de la ejecución contractual que le reconoce el ordenamiento jurídico.

Podrá verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, solicitar información relacionada con la ejecución, requerir la corrección de incumplimientos, verificar los niveles de servicio y adoptar las medidas que resulten procedentes conforme con el contrato y la normativa aplicable.

El ejercicio de estas facultades no relevará al adjudicatario de su responsabilidad por la correcta ejecución de la contratación.

9.3 Documentos integrantes
Formarán parte integral de la contratación, según corresponda:

a) El presente Pliego de Condiciones.
b) Sus modificaciones y aclaraciones debidamente emitidas.
c) La oferta adjudicada y la documentación que la integra.
d) Las subsanaciones y aclaraciones aceptadas durante el procedimiento.
e) El acto de adjudicación.
f) La orden de inicio y demás documentos de formalización contractual.
g) Las condiciones adicionales ofrecidas que hayan generado puntuación.
h) Los demás documentos que conforme con la normativa aplicable formen parte de la relación contractual.

9.4 Normativa aplicable
La contratación se regirá por la Ley General de Contratación Pública, Ley N.° 9986; su Reglamento; el presente Pliego de Condiciones; la oferta adjudicada; los actos y documentos que integren la relación contractual; y las demás disposiciones del ordenamiento jurídico costarricense que resulten aplicables.

9.5 Del presupuesto detallado
El adjudicatario deberá presentar, cuando corresponda y dentro del plazo requerido por **JACSA,** el presupuesto detallado correspondiente al precio adjudicado mediante el documento *"STOC PRESUPUESTO DETALLADO DE BIENES Y-O SERVICIOS JACSA-LIC-005-2026"*, indicando el desglose de los costos directos e indirectos que componen el precio.

El presupuesto deberá guardar correspondencia con el precio total ofertado y adjudicado y no podrá implicar modificación de este ni de las condiciones económicas de la oferta.

La desagregación deberá permitir identificar, como mínimo, los costos correspondientes a equipos y componentes, plataforma y licenciamiento, implementación inicial y servicios continuados de soporte y mantenimiento durante los cuarenta y ocho (48) meses.

Bryan Morales Hernández

Presidente Junta Administrativa del Colegio de Santa Ana