Desarrollo de herramienta virtual de consulta Chatbot IA

Contratación General

Pliego de Condiciones

400 m norte del Parque Central San Pedro de Barva

www.icafe.cr

El Instituto del Café de Costa Rica, en adelante ICAFE, con fundamento en el Reglamento de Contratación Administrativa del ICAFE, publicado en el Alcance No. 293 a la Gaceta No. 265 del 04 de noviembre del 2020 y sus modificaciones estará recibiendo forma electrónica ofertas debidamente firmadas por quien tenga poder para ello a través del correo ofertas@icafe.cr con todo gasto pagado para lo siguiente:

CAPITULO I
ASPECTOS TÉCNICOS

I. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO:

Objeto de la contratación: La presente contratación tiene como objetivo la contratación de una persona física o jurídica que diseñe, estructure, implemente y ponga en funcionamiento, dentro del sitio web oficial del ICAFE, un asistente virtual (chatbot) basado en inteligencia artificial, con el fin de optimizar, agilizar y fortalecer la atención de consultas realizadas por los usuarios, mejorando la funcionalidad, accesibilidad y eficiencia de la información brindada por la institución.

Por lo que se establecen los siguientes requerimientos técnicos:

Partida	Línea	Descripción	Cantidad
1	1	Desarrollo, implementación y soporte de Asistente Virtual (Chatbot) con Inteligencia Artificial	1
	2	Licenciamiento anual	1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Línea No.1: Desarrollo, Implementación y Soporte de Asistente Virtual (Chatbot) con Inteligencia Artificial.

A. ETAPAS DEL PROYECTO

I ETAPA: Diagnóstico y Levantamiento de Requerimientos.

- Comprender las necesidades institucionales identificar los posibles casos de uso, considerando las bases de datos utilizables, definir el público meta final y colaborar en establecer los objetivos del chatbot en conjunto con el departamento de IT, atreves de reuniones de planificación iniciales.
- El oferente debe trabajar en conjunto con la unidad de TI para la formulación de los aspectos informáticos base, requeridos para el establecimiento de la interfaz de consulta de Inteligencia Artificial Chatbot. Deberá basarse en las bases de datos disponibles y para las cuales se cuente con autorización de su utilización y/o publicación, respetando los acuerdos de confidencialidad y uso de la información ya predefinidos por la institución.

II ETAPA: Diseño de Arquitectura Tecnológica y Funcional

- El oferente deberá definir y proponer el desarrollo de la arquitectura técnica del sistema (modelo IA, backend, frontend) en conjunto con el departamento de IT, considerando los canales institucionales existentes, asegurando su integración técnica, compatibilidad operativa e interoperabilidad con las plataformas actualmente en funcionamiento (sitio web y herramienta CRCAFÉ, versión web y app móvil).
- Los modelos de lenguaje utilizados podrán ser de tipo propietario o basados en proveedores externos (OpenAI, Azure, Google, AWS, u otros), siempre que garanticen el cumplimiento de los requerimientos del chat, seguridad, confidencialidad y cumplimiento de normativas de protección de datos. La solución debe asegurar residencia segura de la información y su adecuada gestión según las necesidades y políticas de la institución.
- El asistente deberá permitir contar con los mecanismos de integración necesarios (Apis), para realizar conexiones a la Base de Datos de ICAFE, con el fin de poder presentar información de manera dinámica.
- El asistente debe poder hacer usos de modelos de IA generativa, NLP y LLM para mejorar la calidad de las respuestas y la generación de contenido. Considerando la opción de integración con otras plataformas y servicios de IA mediante API para expandir las capacidades del asistente y adaptarse a necesidades específicas.
- Debe considerarse una interfaz gráfica que permita definir la identidad del asistente (estilo de respuesta, tono, personalidad, contexto organizacional, personalización de iconos, imágenes y paleta de colores) mediante estructuras de prompting editables sin necesidad de programación.
  El sistema deberá permitir mostrar mensajes tipo banner al inicio de la conversación, configurables por el cliente para comunicar campañas, instrucciones y/o mensajes relevantes.
- Se debe contar con una infraestructura diseñada para escalar y manejar altos volúmenes de tráfico sin comprometer el rendimiento. Garantizado un tiempo de actividad del 99%, asegurando la disponibilidad total del sistema. El tiempo de respuesta de consultas debe ser menor de 1 segundo, brindando una experiencia de usuario fluida y eficiente. Este punto no será solicitado en caso de que servicio ofrecido utilice modelos propietarios que no incluyan costos por interacciones.

III ETAPA: Desarrollo y Configuración del Asistente

- El oferente deberá establecer las bases técnicas para el desarrollo del modelo conversacional y el respectivo entrenamiento de IA, implementando el backend y la lógica conversacional propuesta. Siempre considerando las políticas de seguridad de la información, privacidad y manejo ético de los datos.
- El asistente virtual debe poder responder a las consultas de los usuarios en tiempo real, proporcionando información relevante y un tipo de asistencia personalizada. Debe poseer la capacidad de responder preguntas frecuentes y proporcionar respuestas automáticas basadas en un conocimiento pre-entrenado. Siempre manteniendo el contexto de la conversación para proporcionar respuestas coherentes y relevantes durante la interacción con el usuario.
- La herramienta de asistencia virtual debe integrarse a sitios web mediante plugin y/o widgets que permiten una implementación rápida y sencilla. Soporte para integración

con plataformas de redes sociales como Meta (Facebook, Instagram) y aplicaciones de mensajería como WhatsApp, permitiendo la interacción a través de múltiples canales.
Debe poseer la capacidad de redireccionar conversaciones en tiempo real hacia personal humano de la institución, ya sea mediante:

- Interfaz interna para atención manual.
- Envío por correo electrónico o por Webhook a sistemas internos del cliente (CRM, Mesa de ayuda, Sistema de tickets, etc).

Debe contar con la programación de horarios de atención human institucional para que las conversaciones que ocurran fuera del horario definido puedan ser:

- Transferidas automáticamente.
- Archivadas para seguimiento posterior.
- Enrutadas con mensajes automáticos según disponibilidad del personal.

- La herramienta de asistencia virtual debe tener la capacidad para entender y analizar el significado y semántica de las consultas de los usuarios utilizando técnicas avanzadas de PLN. Personalización de respuestas y comportamientos del asistente, mediante almacenamiento de lenguaje natural.
- Debe contar con una fase de entrenamiento multifuente, basado en texto y documentos en formato PDF, TXT, DOC y DOCX para construir la base de conocimiento del asistente sobre manuales y guías técnicas, políticas, normativas, procedimientos u otra documentación relevante y consultable de la base de datos de la institución.
- El sistema deberá contar con mecanismos automatizados para reentrenamiento y actualización periódica a partir de nuevas versiones documentales provistas por el cliente. Permitiendo cargar estructuras de conocimientos específicos mediante archivos CSV que contenga pares de preguntas y respuestas predefinidas (Preguntas y Respuestas (Q/A)). Con el objetivo de que el asistente pueda responder de manera inmediata y coherente, ante consultas recurrentes o críticas, sin necesidad de procesar fuentes externas en tiempo real.
- El sistema debe permitir unificar de toda la información proveniente de documentos, bases de datos y sitios web en una base de conocimiento central, optimizando la consistencia, precisión y coherencia de las respuestas.
  La herramienta deberá contar con la capacidad de exponer y consumir endpoints para la extracción de información desde fuentes internas estructuradas, garantizando la conexión segura y la integración de estos datos a la base de conocimiento ya entrenada de la IA, permitiendo así un acceso unificado y actualizado en tiempo real (capacidad de carga masiva de conocimiento).
- La herramienta virtual deberá proporcionar scripts de integración automáticamente para su incorporación en el sitio web institucional sin necesidad de desarrollos complejos.
  El sistema deberá permitir programar la exportación automática de registros de conversación en periodos diarios, semanales o mensuales por correo electrónico. Y deberá implementar alertas o notificaciones de soporte internas cuando el usuario requiera asistencia adicional, incluyendo la posibilidad de solicitar soporte técnico desde la misma interfaz conversacional.
  Debe brindar la posibilidad de definir políticas y límites de interacción tales como:
  - Tiempo máximo de espera para responder.
  - Límite de mensajes por conversación.
  - Definición de umbrales de sesiones activas por usuario.

IV ETAPA: Pruebas, Validación y Ajustes

- El oferente deberá realizar pruebas funcionales y técnicas del modelo prototipo, pruebas de usuario y validación de respuestas. Sugerir ajustes y mejoras iterativas según procesos de retroalimentación hasta obtener una herramienta funcional en las plataformas requeridas.
- Es fundamental contar con panel de control intuitivo y/o herramienta que permita monitorear el consumo de créditos del servicio en tiempo real. Con informes detallados sobre el uso del asistente y su rendimiento, incluyendo la cantidad y tipo de interacciones, tareas realizadas, tiempos de respuesta y niveles de satisfacción. El servicio deberá contar con una capacidad suficiente para garantizar un número adecuado de interacciones o usuarios concurrentes de acuerdo con el uso del servicio. Este punto no será solicitado en caso de que servicio ofrecido utilice modelos propietarios que no incluyan costos por interacciones.

V ETAPA: Implementación en Producción y Capacitación

El oferente deberá impartir un taller de capacitación, que abarque la temática importante y relevante sobre el uso de IA en la institución y la herramienta chatbot. Asegurando la correcta administración actualización y mantenimiento de la herramienta.

B. GARANTÍA, SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO.

Garantía:

- El plazo de garantía sobre los cambios del asistente virtual estará sujeto a la vigencia del periodo establecido en los actuales términos de referencia; incluyendo las actualizaciones de las licencias y el mantenimiento correctivo en caso de que se presente un funcionamiento indebido del sistema. La garantía aplicará una vez realizada la entrega final de la herramienta virtual y la empresa oferente debe contar con el respaldo de la casa matriz en caso de algún imprevisto o desastre.

Durante la vigencia de la garantía de la solución, cualquier daño o deficiencia por cualquier causa imputable a la empresa, obligará a este último a asumir, por su cuenta y riesgo, la reparación o enmienda del daño o defecto en cuestión, asumiendo cualquier erogación derivada de esta deficiencia. **Soporte Técnico y SLA:**

- El soporte técnico se enfocará en la atención de fallas sobre el servicio dado. Además, deberá cubrir problemas relativos a la operación del software, tanto en el área funcional, administración de la seguridad y la administración técnica del software.
- El oferente debe brindar soporte técnico en todo momento (bajo el periodo de licenciamiento del servicio) para resolver incidencias y realizar mantenimientos programados. Implementando actualizaciones regulares y mejoras basadas en la realimentación de los usuarios y necesidades institucionales.
- El oferente deberá proporcionar soporte técnico continuo para la atención de incidentes críticos (24/7 los 365 días del año). El soporte deberá estar disponible vía correo electrónico, teléfono y plataforma web y proporcionar los siguientes niveles de servicio (SLA):
  - Tiempo de respuesta a incidentes críticos: máximo 1 hora.
  - Tiempo de resolución de incidentes críticos: máximo 4 horas.
  - Incidentes menores: resolución en un plazo no mayor a 48 horas.

Mantenimiento preventivo y correctivo

El oferente debe brindar mantenimiento preventivo mensual mediante revisiones técnicas periódicas para garantizar estabilidad, seguridad y optimización del rendimiento del asistente virtual. También debe existir una supervisión de su parte, en tiempo real de la infraestructura asociada al servicio para detectar y prevenir posibles interrupciones.

Seguridad y Privacidad

- El asistente debe dar cumplimiento a las normativas de protección de datos de la institución, garantizando la privacidad y seguridad de la información del usuario. Encriptando datos en tránsito y en reposo para proteger la información sensible, todo en base al contrato de confidencialidad.
- Contar con herramientas para identificar, evaluar y monitorear riesgos asociados con el funcionamiento del asistente. Con la opción de implementación de medidas para mitigar riesgos y asegurar el funcionamiento continuo y seguro del servicio, con los estándares de calidad solicitados.

Actualizaciones y Mejoras

El oferente debe velar por la incorporación de nuevas funcionalidades, parches de seguridad y mejoras de rendimiento según la evolución tecnológica. El oferente debe implementar dichas actualizaciones y/o mejoras a partir de reportes y necesidades planteadas por la institución, dando garantía de que todas las estas mantendrán compatibilidad con los sistemas ya integrados.

Continuidad y Respaldo del Servicio

El oferente deberá definir un plan de contingencia para asegurar la continuidad del servicio en caso de fallos graves. Brindando alternativas de respaldo y continuidad mediante copias de seguridad periódicas de la configuración, base de conocimiento e interacciones relevantes.

Reportes

El oferente debe presentar reportes mensuales de incidencias, los cuales deberán estar disponibles para la institución mediante un panel de control en línea, conteniendo:

- Incidentes atendidos, tiempos de respuesta y resolución.
- Métricas de desempeño y disponibilidad del servicio.
- Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs):
- Nivel de cumplimiento de SLA.
- Número de incidencias por categoría.
- Tiempo promedio de resolución.

Línea No.2: Licenciamiento anual

El licenciamiento anual por el uso consiste en la habilitación y autorización para utilizar el Asistente Virtual (Chatbot) desarrollado e implementado en la Línea No.1, como parte del objeto contractual, lo cual incluye el acceso al sistema, su disponibilidad operativa, actualizaciones, mantenimiento, soporte técnico y demás componentes necesarios para su correcto funcionamiento durante el período contratado.

El esquema de licenciamiento deberá permitir el aumento en el número de usuarios, interacciones y canales sin restricciones ni costos ocultos y todas las licencias deberán cumplir con normativas de protección de datos.

C. ENTREGABLES DEL PROYECTO

- Plan de ejecución técnica para el desarrollo de la herramienta de consulta Chatbot.
- Propuesta de parámetros de usabilidad de la IA para el ICAFE.
- Lista de temáticas y ejecución de taller de capacitación para personal de TI en el uso y mantenimiento de la herramienta.
- Prototipo funcional de la herramienta de consulta Chatbot.
- Informe de pruebas del modelo prototipo (plan, ejecución, resultados y sugerencias de mejora).

Los oferentes deberán desglosar el precio indicando el costo por separado y valor unitario de cada línea, se hace la aclaración que se va a realizar la adjudicación de la partida completa.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN:

Para seleccionar la oferta más conveniente a los intereses del ICAFE y acorde con lo indicado en el artículo N°51 del Reglamento de Contratación Administrativa del ICAFÉ, a las ofertas que cumplan con los requisitos formales y técnicos requeridos se le aplicará el siguiente criterio de evaluación:

A. Precio (Máximo 85 puntos): Se asignarán 85 puntos a la oferta que cumpla los aspectos formales y técnicos requeridos y cotice el menor precio por cada partida, para las restantes ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

$$A = \left(\frac{PMC}{PE}\right) x\ 85\%$$

Donde:
A= es el puntaje asignado a la oferta en estudio
PBMC = Precio del bien menos costoso
PBT= Precio del bien en estudio

Para el ICAFE los Precios inaceptables se definen de la siguiente manera: Se estimarán inaceptables y en consecuencia motivo de exclusión de la oferta que los contenga, los siguientes precios:

a) Ruinoso o no remunerativo para el oferente, que dé lugar a presumir el incumplimiento por parte de éste de las obligaciones financieras por insuficiencia de la retribución establecida. La Administración deberá indagar con el oferente si con el precio cobrado será capaz de cumplir con los términos del contrato. Esa consulta deberá efectuarla antes de aplicar el sistema de evaluación, a efecto de no incluir en el listado de ofertas elegibles aquélla que contenga un precio ruinoso.
b) Precio excesivo es aquel que comparándose con los precios normales de mercado los excede o bien que supera una razonable utilidad. Igualmente, la Administración, indagará

con el oferente cuáles motivos subyacen para ese tipo de cotización, antes de adoptar cualquier decisión.

c) Precio que excede la disponibilidad presupuestaria, en los casos en que la Administración no tenga medios para el financiamiento oportuno; o el oferente no acepte ajustar su precio al límite presupuestario, manteniendo las condiciones y calidad de lo ofrecido. En este último caso, la oferta se comparará con el precio original.

d) Precio producto de una práctica colusoria o de comercio desleal.

B. Experiencia (Máximo 15 puntos): Se asignará un puntaje de 15 puntos al oferente que presente una declaración jurada de al menos cuatro (4) servicios iguales o similares a los requeridos en esta contratación, brindados en los últimos 5 años (del 2021 al 2025). Dicha declaración debe indicar:

- Nombre de la empresa donde se realizó el trabajo.
- Contacto donde se realizó el trabajo.
- Descripción de los trabajos realizados.

C. Criterios de Desempate: En caso de empate, la Administración considerará en el orden, lo siguientes aspectos los cuales serán aplicados secuencialmente hasta el punto donde se logre el desempate:

1. Una puntuación adicional a las PYME que han demostrado su condición a la Administración según lo dispuesto en el N°81 del Reglamento de Contratación Administrativa del ICAFE, con la siguiente puntuación adicional:

- PYME de industria: 5 puntos
- PYME de servicio: 5 puntos
- PYME de comercio: 2 puntos

2. El siguiente factor:

- Menor plazo de entrega ofrecido.

3. La suerte, para lo cual se procederá a realizar una rifa, con la participación de las partes interesadas, en la Unidad de Proveeduría del ICAFÉ en Heredia, en la fecha y hora que oportunamente se les notificará.

III. REQUISITOS PARA EL OFERENTE:

El oferente debe cumplir con lo siguiente:

A. Precio: Indicar el precio unitario y total para la partida en el que participa, según corresponda. Deberá cotizar el precio libre de tributos; además deberá adjuntarse un desglose del monto y naturaleza de los impuestos, las tasas, sobretasas, aranceles de importación y demás impuestos del mercado local que los afectare, y en el caso que ésta no lo indique, se presume que el monto total cotizado los incluye.

a) **Los Oferentes deben considerar incluir el IVA correspondiente al tipo de servicio que pretende la Administración adquirir.**

b) **El oferente puede cotizar en cualquier moneda. La Orden de Compra se emitirá en DÓLARES de conformidad al monto señalado en la resolución de**

adjudicación, utilizando de referencia el tipo de cambio en ventanilla del Banco Central de Costa Rica para el día del acto de adjudicación. El pago se realizará en DÓLARES por el monto establecido en la Orden de Compra.

B. Plan de trabajo: El Oferente debe incluir en la oferta un plan de trabajo preliminar con suficiente detalle del trabajo a realizar en días hábiles de la Administración, en el que muestre las fases y plazo de entrega ofrecido, hasta el recibido conforme de la totalidad del servicio.
En la reunión de inicio de ejecución, se revisará y actualizará el plan de trabajo, de considerarse necesario. El Contratista deberá realizar las modificaciones correspondientes y remitir el cronograma ajustado a la Unidad de Proyectos del ICAFE dentro de un plazo máximo de tres días hábiles contabilizados a partir del día hábil siguiente de la reunión.

C. Reunión de inicio de ejecución: A partir del día hábil siguiente de la notificación de la Orden de Compra, las partes involucradas (Unidad de Proyectos, Unidad de Tecnologías de Información y Contratista) coordinaran una reunión, con el objetivo de concretar y revisar las fechas del plan de trabajo, presentar al personal involucrado, realizar y evacuar consultas generales, solicitud de información, conocimiento general e instrucciones necesarias para la correcta ejecución del servicio**.**

D. Plazo de entrega: La entrega se efectuará conforme a las siguientes condiciones:

- **Línea No.1: 50 días naturales,** contabilizados a partir del día hábil siguiente de la reunión de inicio de ejecución, en caso de que el plan de trabajo preliminar requiera algún ajuste, este plazo iniciara a partir del día siguiente del recibido conforme del plan de trabajo, por parte de la Unidad de Proyectos del ICAFE.
- **Línea No.2:** El servicio será entregado bajo la modalidad de licenciamiento **anual**, condicionado a la formalización de la recepción definitiva del Asistente Virtual (Chatbot) correspondiente a la Línea No. 1, emitida por la Unidad Solicitante.

En caso de omisión se entenderá que el oferente se ajusta a los plazos indicados. El atraso en la entrega parcial o total del objeto de esta contratación dará derecho al ICAFE a aplicar la sanción estipulada en estas especificaciones o cualquier otra que se haya establecido en el proceso de contratación, así como el cobro procedente.

Por la naturaleza del objeto contractual el oferente debe considerar el tiempo de entrega de la instalación, capacitación, entre otros cuya sumatoria del plazo no podrá superar el plazo de entrega establecido.

E. Declaración jurada: El oferente deberá indicar por medio de declaración jurada que el equipo profesional que ofrece cuenta con experiencia mínima de 2 años en el desarrollo de servicios y productos acordes con el objeto contractual.

F. Certificación o título del equipo profesional: El oferente deberá aportar certificación o copia del título académico del personal profesional propuesto para la ejecución del servicio, mediante la cual se acredite que cuenta, como mínimo, con grado académico universitario de licenciatura en alguna de las siguientes carreras o disciplinas afines debidamente relacionadas con el objeto contractual:

- Ciencias de la Computación, Ingeniería en Sistemas, Matemáticas, Estadística.
- Diseño Interactivo virtual, Ingeniería en Computación, redes, Software

- Deseable con Posgrado en IA, Machine Learning o Ciencia de Datos.

G. Currículo vitae: El oferente deberá aportar el curriculum del profesional o los profesionales que propone para ejecutar el servicio ofertado, en el que se indique como mínimo la siguiente información: nombre completo, principales trabajos en que ha participado tanto con el actual patrono como anteriores (si los hubiera), con indicación de su papel en ellos y la empresa, así como otra información que permita establecer antecedentes y experiencia en la rama.

H. Experiencia: El oferente deberá contar con al menos **5 años** de experiencia en la ejecución de servicios iguales o similares al objeto contractual, para demostrar esta condición deberá adjuntar una **declaración jurada** indicando la cantidad de años que tiene en el mercado en el desarrollo de servicios y productos similares a los requeridos.
La experiencia debe ser congruente con la constitución de la empresa ante el Registro Nacional.

De corroborarse información falsa, la oferta será descalificada.

IV. CONDICIONES PARA EL OFERENTE:

A. La Administración se reserva el derecho de adjudicar parcialmente una misma partida; esto de conformidad a lo establecido en el artículo N°25 del Reglamento de Contratación Administrativa del ICAFE.

B. El ICAFE se reserva el derecho de aumentar o disminuir las cantidades solicitadas, de acuerdo con sus disponibilidades presupuestarias o declarar la contratación desierta o infructuosa cuando, a su juicio, llegue a establecer que las ofertas presentadas no resultan aptas para la satisfacción del interés institucional perseguido.

C. No se aceptarán ofertas parciales, el oferente deberá cotizar la totalidad de las líneas que componen una partida

D. El ICAFE se reserva el derecho de verificar toda la información aportada por el Oferente, así como solicitar cualquier información adicional que considere necesaria para aclarar cualquier duda, por lo que dicha información deberá ser presentada en forma completa y verificable. En caso de comprobarse algún incumplimiento o falsedad en los datos la oferta podrá no ser considerada en este concurso.

E. Con la presentación de su plica, el Oferente queda comprometido, en caso de resultar contratista, a contar con la cantidad de recursos humanos requeridos para la atención de los requerimientos.

F. El Contratista se obliga a contar con personal calificado para la realización de los trabajos y a cumplir con las disposiciones legales, técnicas y laborales, que le acrediten como empresa facultada a operar en el mercado y a brindar el servicio cotizado. No existirá ninguna relación de tipo laboral entre la Institución y el Contratista o sus empleados.

V. CONDICIONES PARA EL ADJUDICATARIO/CONTRATISTA:

A. Lugar de entrega: Sistema chatboot desplegado y en funcionalidad dentro del sitio web de ICAFE y en sus perfiles en redes sociales institucionales: Facebook, Instagram y WhatsApp. Los productos solicitados en esta contratación se deberán de verificar como recibidas satisfactoriamente a través del personal encargado y mediante los correos electrónicos: mjdominguez@icafe.cr , lzuniga@icafe.cr , ocarmona@icafe.cr y jespinoza@icafe.cr

B. Multa: La calificación de la importancia de la multa se obtendrá de la siguiente tabla, con el fin, de determinar el porcentaje a aplicar:

FACTOR	PUNTOS
1- Cuando el bien o servicio afecte directamente el sector cafetalero (30, 20, 10 o 5 puntos, según corresponda)	10
2- Cuando el bien o servicio provoque pérdidas económicas al ICAFE (30, 20, 10 o 5 puntos, según corresponda)	30
3- Cuando el bien o servicio impida el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores del ICAFE (20, 10, o 5 puntos, según corresponda)	10
4- Cuando el bien o el servicio afecte la imagen institucional (20, 15, 10 o 5 puntos, según corresponda)	10
TOTAL DE PUNTOS:	**60**

Porcentaje asignado para Multa: 1.5%

En caso de que el Contratista entregue un bien que no cumpla con lo requerido en el cartel y no proceda a realizar las correcciones que le indique la Administración en el plazo señalado por esta última, se procederá a cobrar una multa equivalente al **1.5% sobre el monto total de la línea, por cada día hábil que tarde el contratista en completar la entrega tal y como le fue requerida**, hasta un máximo de 25% (veinticinco por ciento) sobre el monto total del bien, momento en el cual se tendrá por definitivo el incumplimiento de esta contratación, y se procederá a realizar el proceso para la valoración de posibles daños y perjuicios y resolución del contrato.

C. Clausula Penal: La calificación de la importancia de la cláusula penal se obtendrá de la siguiente tabla, con el fin, de determinar el porcentaje a aplicar:

FACTOR CLAUSULA PENAL	PUNTOS
1) Repercusiones de eventual incumplimiento del plazo (30, 20, 10 o 5 puntos, según corresponda)	20
2) Riesgos del incumplimiento del plazo (30, 20, 10 o 5 puntos, según corresponda)	20
3) Preponderancia del plazo de entrega (20, 10, o 5 puntos, según corresponda)	20
4) Monto del contrato (20, 15, 10 o 5 puntos, según corresponda) Monto estimado de la contratación: **$20,000.00**	10

TOTAL DE PUNTOS:	**70**

Porcentaje asignado para Clausula Penal: 1.5%

En caso de incumplimiento en el plazo de entrega del bien de la presente contratación, que sea imputable al contratista, éste autoriza a la Administración para que por concepto de cláusula penal, rebaje del pago respectivo, por cada día hábil de atraso, la suma de **1.5% sobre el monto total de la línea con atraso, con respecto al plazo ofrecido,** hasta un máximo de un 25% (veinticinco por ciento, momento en el cual se tendrá por definitivo el incumplimiento de esta contratación, y se procederá a realizar el proceso para determinar la valoración de posibles daños y perjuicios y resolución del contrato.

En cualquier caso, Multa o Clausula Penal, no se podrá ejecutar un porcentaje mayor al 25% del monto adjudicado.

Lo anterior de conformidad con lo que establecen los artículos 44 al 47 del Reglamento de Contratación Administrativa del Instituto del Café de Costa Rica.

Cuando la administración determine que los daños provocados por el contratista consecuencia de su atraso o entrega defectuosa superan los cubiertos por la estimación de la cláusula penal o la multa, lo cobrará mediante el respectivo procedimiento administrativo, previa determinación de los daños ocasionados, con fundamento en el procedimiento ordinario que establece el artículo 308 de la Ley General de la Administración Pública.

Con la presentación de la cotización/oferta, el adjudicatario autoriza expresamente a la Administración a proceder con la rebaja del porcentaje aplicable a las facturas respectivas al momento de su pago.

Esta es la tabla de calificación de la importancia de la multa y la cláusula penal para la determinación del porcentaje a aplicar:

Puntaje	Importancia	Porcentaje para aplicar, por día
De 100 a 75 puntos	Alta	2%
De menos de 75 a 50 puntos	Media	1,5%
De menos de 50 a 25 puntos	Moderada	1%
Menos de 25 puntos	Baja	0,5%

CAPITULO II
ASPECTOS FORMALES

I. REQUISITOS PARA EL OFERENTE:

El oferente debe cumplir con lo siguiente:

A. Certificación con no más de **tres meses** de emitida de la Personería Jurídica o poder respectivo -según corresponda-, en donde se establezca las facultades y representación de la sociedad, además, tal certificación debe indicar la naturaleza y propiedad de las acciones. La Administración se reserva el derecho de verificar la información aportada, así como solicitar documentos más actualizados en caso de ser necesario para efectos de validación de la oferta, formalización, aprobación interna o refrendo contralor, cuando así se amerite.

B. Declaración jurada de que el oferente no está afectado por ninguna causal de prohibición y que se encuentre al día con impuestos nacionales.

C. Estar al día con la Caja Costarricense de Seguro Social (en adelante CCSS), o bien, que tiene un arreglo de pago aprobado por ésta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. El Instituto del Café de Costa Rica verificará tal condición a través del acceso directo al sistema de la CCSS.

En caso de que el oferente presente certificación de que no se encuentra inscrito como patrono ante la CCSS, y del objeto licitado se derive tal obligación, la Administración le solicitará explicación, la que, en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la CCSS, provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la CCSS.

D. Patente Municipal: Aportar constancia respecto a la patente comercial (licencia municipal) con la que cuente, emitida por la Municipalidad respectiva, donde conste:

- La actividad comercial para la que está autorizado, la cual debe coincidir con el objeto contractual y registro de la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda (sistema ATV)
- Que se encuentra activo y al día en el pago del impuesto, al momento de apertura de ofertas.

En caso de considerarse pertinente, el ICAFE se reserva el derecho de efectuar las verificaciones que estime necesarias. Todo lo anterior, con fundamento en lo establecido en el artículo N°88 del Código Municipal.

E. Impuestos: De conformidad con el artículo Nº23 del Reglamento de Contratación Administrativa del ICAFE. el precio propuesto debe ser cierto y definitivo. Lo anterior implica que el oferente debe considerar, al momento de plantear su propuesta, lo siguiente:

1. Los oferentes podrán cotizar en cualquier moneda. En caso de recibir propuestas en distintas monedas, la Administración las convertirá en dólares, aplicando las reglas previstas en este pliego de condiciones, utilizando el tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al momento de apertura.

2. En caso de que el oferente indique que no incluye algún tipo de tributo y/o rubro y son aplicables al objeto contractual, la Administración los agregará de oficio para efectos comparativos y de una eventual adjudicación.

3. En caso de resultar adjudicatario, debe asumir como parte del precio ofrecido, cualquier erogación adicional que se requiera sobre el objeto contractual, tales como derechos, costos, riesgos ocasionales, otros cargos, gastos de inscripción ante el Registro de la Propiedad, etc., según corresponda respecto al objeto contractual. No se aceptará en

este tipo de detalle la indicación "no se incluye" o similar, de tal forma que en cualquier caso se entenderán esas erogaciones como parte del precio ofrecido y adjudicado, sin que representen costos adicionales para la Administración.

En caso de que el oferente presente un producto exento de algún impuesto debe indicar el fundamento normativo que faculta dicha exención tributaria.

Los oferentes deberán detallar en su oferta el costo unitario y total en números y en letras coincidentes, en caso de duda prevalecerá el valor cotizado en letras.

F. **Ofertas en consorcio:** En caso de ofertas en consorcio, se deberá considerar que todas las personas físicas y jurídicas que conformen un consorcio deberán cumplir individualmente con los requisitos establecidos en los puntos A, B, C y D del presente aparte.
G. **Desglose del precio:** El oferente deberá presentar el desglose de la estructura del precio junto con un presupuesto detallado y completo con todos los elementos que lo componen de conformidad con el articulo No. 23 del Reglamento de Contratación Administrativa del Icafe, incluyendo como mínimo los siguientes componentes de la estructura del precio.

RUBRO	PORCENTAJE
Mano de Obra	
Insumos	
Gastos Administrativos	
Utilidad	
TOTAL	**100%**

Podrá subsanarse la omisión del desglose de la estructura de precios, únicamente si ello no genera una ventaja indebida para el oferente incumpliente.

II. CONDICIONES PARA EL OFERENTE:

A. **Vigencia de la Oferta:** El oferente deberá manifestar o indicar expresamente en su oferta si acepta que la vigencia de esta es de un mínimo de **40 (cuarenta) días hábiles**. En caso de que no indique expresamente un plazo determinado, se entenderá que se acepta el plazo de dicha vigencia será de **40 (cuarenta) días hábiles.**

B. **Ofertas Base y alternativas:** Para el presente concurso se aceptará únicamente una oferta base y no se permitirán ofertas alternativas.

C. **Ofertas en Consorcio:** En caso de presentar ofertas en consorcio (art. 68 al 73 del Reglamento de Contratación Administrativa del ICAFE se deberá presentar el acuerdo consorcial respectivo bajo los preceptos mínimos establecidos en el artículo 71 del Reglamento de Contratación Administrativa del ICAFE. Las empresas que formen parte del consorcio deberán cumplir todos los requisitos establecidos del cartel, como si fuera una sola siendo responsables solidariamente como un todo.

Para efectos de admisibilidad y/o evaluación únicamente se tomará la información o documentación que corresponda a quien brindará el servicio o actividad específica, sin que haya duplicidades, en la oferta se debe especificar claramente cuál o cuáles de las

empresas del consorcio brindará el servicio, y específicamente en qué aspectos; esto con la finalidad de verificar la experiencia requerida o los requisitos solicitados.

Importante: Las empresas participantes solo pueden participar en (1) un consorcio en el presente concurso.

D. **Confidencialidad en las Ofertas:** Toda información incluida y adjunta a la oferta debe ser pública; salvo que la parte interesada, así lo considere, en cuyo caso debe aportar en su plica la justificación respectiva. Caso contrario, la Administración en apego al Principios de Publicidad y Transparencia, queda facultada para hacer público cualquier información y/o documento en esa condición, una vez concretada la apertura del proceso. Lo anterior, al amparo de lo que establece el artículo N°11 y 204 Reglamento de Contratación Administrativa del Instituto del Café de Costa Rica.

III. REQUISITOS PARA EL ADJUDICATARIO/CONTRATISTA:

A. **Especies fiscales y reintegro**: No se requiere el pago de este impuesto todo según lo señalado en Alcance No. 195 de la Gaceta No. 227 del 03 de diciembre de 2024, en publicación del Decreto Legislativo No. 10586 artículos 5 y 8 que señala:

“ARTÍCULO 5- Deróguese el artículo 3 de la Ley 6496, Ley Crea Timbre para Asociación Ciudad de las Niñas y Traspasa Inmueble del 30 de julio de 1981.”

“ARTÍCULO 8- Deróguense los artículos 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246,247,248,272,273 y 274 de la Ley 8, Código Fiscal, del 31 de octubre del 1885.”

B. **Impuesto sobre la renta** Cuando corresponda al adjudicatario, se le retendrá el 2% del total de pagos a efectuar, como adelanto del Impuesto sobre la renta, según Ley de Justicia Tributaria.

C. **Facturación electrónica:** El Contratista deberá emitir la factura en dólares estadounidenses (**$**) y la misma deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre y cédula jurídica o física según corresponda.
2. Número del concurso, orden de compra.
3. Referencia del bien o servicio adquirido.
4. Cantidad de bienes y/o servicio.
5. Indicar precio unitario, IVA según corresponda y monto total.
6. El proveedor deberá facturar una vez entregado a satisfacción el bien o servicio contratado, de lo contrario el ICAFE no tramitará la factura.
7. En caso de requerirse realizarse un cambio en la factura, el plazo para el pago comenzara a regir a partir de la nueva facturación.
8. El plazo de pago corresponderá según lo establecido en el artículo 33 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
9. Si la factura presenta algún error, el plazo de pago se verá interrumpido hasta que se corrija el mismo. Es obligación del Adjudicado el mantenerse al día durante todo el periodo de la contratación con sus obligaciones de la seguridad social y tributarias. De determinarse al momento del trámite de pago que no está al día, se procederá a advertir al Adjudicado su condición y el pago se tramitará hasta que corrija dicha situación. El plazo de pago se verá interrumpido durante el periodo en que no esté en regla con la

seguridad social o tributaria. El adjudicatario deberá tomar en cuenta lo contemplado en la Ley 9686.

Para este concurso, debe remitirse la factura al correo electrónico: facturacontratacion@icafe.cr

IV. CONDICIONES PARA EL ADJUDICATARIO/CONTRATISTA

A. Inicio de Contrato: El plazo de ejecución del contrato, se comunicará vía correo electrónico y se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la Reunión de inicio de ejecución.

B. Vigencia de la contratación: 1 año, con prorrogas automáticas de **1 año** cada una hasta completar un total de **4 años.**

En caso de que la Unidad de Proyectos decida no prorrogar la contratación, comunicara esta decisión al Contratista con **30 días naturales** previos al vencimiento.

C. Forma de Pago: El pago se efectuará conforme a las siguientes condiciones:

- **Línea No.1:** Pago único a treinta (30) días naturales, contra entregable, puesta en marcha del Asistente Virtual (Chatbot) y recibido a satisfacción por parte de la Unidad Solicitante.
- **Línea No.2:** El pago se efectuará dentro de un plazo de treinta (30) días naturales, contados a partir de la formalización del recibido conforme y la recepción definitiva del servicio correspondiente a la Línea No. 1, por parte de la Unidad Solicitante. Dicho pago cubrirá el servicio de licenciamiento por un período de un (1) año, el cual iniciará a partir de la fecha de dicha recepción definitiva.

En ambos casos, el contratista deberá presentar la factura electrónica correspondiente ante la Institución, mediante el correo electrónico oficial: facturacontratacion@icafe.cr.

Si las facturas presentan algún error, el plazo de pago se verá interrumpido hasta que se corrija el mismo. Es obligación del Adjudicado el mantenerse al día durante todo el periodo de la contratación con sus obligaciones de la seguridad social y tributarias. De determinarse al momento del trámite de pago que no está al día, se procederá a advertir al Adjudicado su condición y el pago se tramitará hasta que corrija dicha situación. El plazo de pago se verá interrumpido durante el periodo en que no esté en regla con la seguridad social o tributaria. El adjudicatario deberá tomar en cuenta lo contemplado en la Ley 9686. En el caso de factura electrónica, la misma deberá ser remitida al correo electrónico: facturacontratacion@icafe.cr y en dólares estadounidenses ($).

La Orden de Compra se emitirá en DÓLARES de conformidad al monto señalado en la resolución de adjudicación, utilizando de referencia el tipo de cambio del día del acto de adjudicación. El pago se realizará en DÓLARES por el monto establecido en la Orden de Compra.

D. Garantía de cumplimiento: El adjudicado tendrá que rendir una garantía de cumplimiento del 5% del monto total adjudicado, la misma será para resarcir cualquier incumplimiento que se presente por parte del adjudicado. De darse el recibido a satisfacción de la contratación, la misma será devuelta según lo estipula la Normativa en Contratación Administrativa.

VIGENCIA MINIMA DE 14 MESES. Las cuentas bancarias para el depósito de la garantía de cumplimiento en caso de ser adjudicado serán las siguientes:

- **ICAFE (INSTITUTO DEL CAFÉ DE COSTA RICA)**
- **Cédula: 3-007-042037**
- **Banco Nacional dólares:** Cuenta IBAN: CR98015100010026013743

O bien, por medio de Certificación/Carta bancaria, que deberá ser entregada (la original) en Oficinas centrales del Icafe, ubicadas 400 metros norte del parque de San Pedro de Barva de Heredia, en horario de lunes a viernes de 07:30 am a 3:30 pm.

Para la presentación de la garantía de cumplimiento, el adjudicatario contara con un plazo de 3 (tres) días hábiles posteriores al comunicado de la firmeza del acto de adjudicación. Si completado dicho plazo el Adjudicatorio no cumple con este requisito de formalización, Administración queda facultada para dejar sin efecto la adjudicación, ejecutar la garantía de participación (si la hubiere) y adjudicar al siguiente oferente elegible.

La garantía de cumplimiento se regirá por las disposiciones contenidas en los artículos 36, 38 Reglamento de Contratación Administrativa del Instituto del Café de Costa Rica. No se aceptarán para tal fin los seguros de caución.

Para la devolución de la Garantía de Cumplimiento, el interesado deberá presentar ante la Unidad de Proveeduría del ICAFE, solicitud formal de devolución, firmada por la persona que tenga la capacidad legal para hacerlo, consignando el nombre, calidades de la persona autorizada para realizar la gestión de devolución, cuentas para realizar el depósito. En caso de que la Garantía sea en efectivo el interesado deberá tramitar el comprobante del depósito de garantía que se les extiende en las Cajas de la Institución, y adjuntar dicho comprobante a la solicitud formal de la devolución.
La Garantía será devuelta únicamente a solicitud del interesado. Se deberá aportar una certificación de personería con no más de 03 meses de emitida para verificar la representación de la solicitud.

E. Reajuste de precios: Deberá tenerse presente que la estructura de los elementos que componen el precio varía de acuerdo con el tipo de servicio, suministro o arrendamiento de que se trate, más para efectos ilustrativos, puede partirse de una fórmula tipo general, como la que seguidamente se ofrece:

$$P=MO+I+GA+U$$

Donde:
P = 100% referido al precio de cotización
MO = porcentaje de costo de mano de obra del precio de cotización
I = porcentaje de insumos del precio de cotización
GA = porcentaje de gastos administrativos del precio de cotización
U = porcentaje de utilidad del precio de cotización.

Los elementos “MO”, “I” y “GA” se entenderán referidos sobre el precio cotizado originalmente en caso de no haberse dado ya una revisión, y sobre el último precio reajustado en caso de haberse producido anteriormente una revisión del precio.

De conformidad con la circular de la Contraloría General de República, publicada en La Gaceta No. 232 del 2 de diciembre de 1982 y el voto de la Sala Constitucional de la Corte

Suprema de Justicia, No. 6432 de las 10:30 horas del 4 de setiembre de 1998, para la revisión del precio se aplicará la siguiente fórmula:

$$PV=PC(MO(iMOtmiMOtc)+I\ (iItiiItc)+GA(iGAtgiGAtc)+U)$$

Donde:
PV = Precio variado
PC = Precio de cotización o último revisado
MO = Porcentaje de costo de mano de obra del precio de cotización.
iMO tm = Índice del costo de la mano de obra en el momento considerado para la variación.
iMO tc = Índice del costo de la mano de obra en el momento de la cotización o último revisado.
I = Porcentaje de insumo del precio de cotización.
iI ti = Índice del costo de insumos en el momento considerado para la variación
iI tc = Índice del costo de insumos en el momento de la cotización o último revisado.
iGA tg = Índice del costo de gastos administrativos en el momento considerado para la variación.
iGA tc = Índice del costo de gastos administrativos en el momento de la cotización o último revisado.
GA = Porcentaje de gastos administrativos del precio de cotización.
U = Porcentaje de utilidad del precio de cotización.

Los índices a que hace referencia la fórmula anteriormente desarrollada deberán ser los más estrechamente vinculados con la actividad objeto de la contratación.

D. Clausula confidencialidad y Protección de la Información: El adjudicatario se obliga a guardar absoluta confidencialidad respecto de toda la información, datos, documentos, archivos y demás insumos institucionales a los que tenga acceso con ocasión de la ejecución contractual, comprometiéndose a utilizarlos única y exclusivamente para el cumplimiento del objeto del contrato.
El tratamiento de la información deberá realizarse bajo estrictos criterios de discreción, seguridad, integridad y confidencialidad, en apego a la normativa vigente, a las políticas internas de control y seguridad de la Institución y, cuando corresponda, a lo dispuesto en la **Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley N.° 8968)**.
En ningún caso el contratista podrá reproducir, divulgar, transferir, comercializar o utilizar la información institucional para fines distintos a los expresamente autorizados en el contrato. La utilización indebida, negligente o no autorizada de la información o de los recursos institucionales constituirá incumplimiento contractual, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que correspondan.
Para tales efectos, el adjudicatario deberá suscribir el respectivo Acuerdo de Confidencialidad y Protección de la Información, como requisito previo al inicio de la ejecución contractual.

V. DISPOSICIONES FINALES

A. Medios autorizados para la recepción de ofertas: Se recibirán ofertas de forma digital exclusivamente al correo electrónico ofertas@icafe.cr .Si la oferta se remite a otro correo electrónico que no es el señalado en el pliego cartelario, no se tomará en cuenta como una

oferta válida. Si el oferente remite la oferta al correo oficial y además copia otro correo, se entenderá bajo la exclusiva responsabilidad del proponente, no acarreará ningún vicio y tampoco relevará a los funcionarios de su deber de confidencialidad y custodia antes de la apertura.

B. Consultas y aclaraciones: El oferente podrá remitir sus consultas/aclaraciones del objeto a contratar o sobre la presentación de ofertas, al correo electrónico falfaro@icafe.cr o por medio de oficio a la Unidad de Proveeduría del ICAFE en el Edificio Administrativo en San Pedro de Barva de Heredia, 400 metros al norte de la iglesia católica de San Pedro.

C. Funcionario responsable del seguimiento y fiscalización de la contratación: Esta Administración hace constar que el seguimiento, monitoreo y aprobación de especificaciones técnicas de esta compra, estará a cargo de los funcionarios: **Mary Paz Jiménez Domínguez**, Jefatura Unidad de Proyectos, **Luis Zúñiga Picado**, Gestor de Proyectos, **Olman Carmona Otárola**, Jefatura Unidad de TI, **Jean Carlos Espinoza Fajardo**, Analista de Sistemas o a quien estos asignen.

D. Monto estimado de contratación: La estimación presupuestaria inicial para esta contratación es de: **$20,000.00 (veinte mil dólares exactos) con IVA incluido.**

E. Todos los demás términos y condiciones según lo indicado en el Reglamento de Contratación Administrativa del Instituto del Café de Costa Rica publicado en el Alcance No. ALCANCE No. 293 A LA GACETA No. 265 del 04 de noviembre del 2020 y sus modificaciones. Es todo.

APROBADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA (solo se requiere 1 firma)		APROBADO POR (UNIDAD SOLICITANTE)	REVISADO POR	ELABORADO POR
GUSTAVO ANDRE JIMENEZ ELIZONDO (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-01-1099-0921. Fecha declarada: 27/02/2026 03:19:23 PM Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.		MARY PAZ JIMENEZ DOMINGUEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por MARY PAZ JIMENEZ DOMINGUEZ (FIRMA) Fecha: 2026.02.27 13:38:00 -06'00' **Mary Paz Jiménez Domínguez**	VERNY ALEXANDER RODRIGUEZ MARTINEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por VERNY ALEXANDER RODRIGUEZ MARTINEZ (FIRMA) Fecha: 2026.02.25 10:21:53 -06'00' **Mca. Verny Rodríguez Martínez**	FABIOLA MARIA ALFARO ALFARO (FIRMA) Firmado digitalmente por FABIOLA MARIA ALFARO ALFARO (FIRMA) Fecha: 2026.02.24 12:17:56 -06'00' **Fabiola Alfaro Alfaro**
Ing. Gustavo Jiménez Elizondo **Director Ejecutivo ICAFE**	**Licda. María José Castillo Carmona** **Sub-Directora Ejecutiva ICAFE**	**Jefatura Unidad de Proyectos**	**Jefatura Unidad de Proveeduría**	**Analista Unidad de Proveeduría**