



PLIEGO DE CONDICIONES

Contratación por principios para la prestación de Servicios de Médicos Examinadores y Laboratorios Clínicos para diferentes zonas del país, relacionados con los productos de la Dirección de Seguros Personales

2022

Tabla de contenido

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	3
A. DEFINICIONES	3
B. NORMATIVA APLICABLE.....	5
C. GENERALIDADES.....	5
D. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	5
E. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN:.....	5
F. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	6
G. ALCANCE DEL PROCESO.....	6
H. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN.....	6
I. INVITACIÓN, ENVÍO DE ACLARACIONES, PRESENTACIÓN DE OFERTAS ELECTRÓNICAS Y/O MODIFICACIONES.....	7
J. OFERTA BASE.....	8
K. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE	8
L. ASPECTOS SUBSANABLES.....	8
M. DOCUMENTACIÓN VERAZ	8
CAPÍTULO II: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS.....	9
A. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	9
B. PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS.....	9
C. VIGENCIA DE LAS OFERTAS.....	9
D. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD.....	9
E. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE	9

F.	REQUISITOS FORMALES DEL OFERENTE	12
G.	CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL OFERENTE	15
H.	REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE	22
CAPÍTULO III: GENERALIDADES DEL ADJUDICATARIO		26
A.	PLAZO PARA ADJUDICAR	26
B.	ADJUDICACIÓN POR INOPIA.....	26
C.	CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO	26
D.	Clausula Penal	31
E.	Faltas para los Adjudicatario	32
F.	SANCIONES Y MULTAS	35
G.	REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO.....	36
H.	CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO.....	38
COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO		45
PRESENTACIÓN DE LA OFERTA		45

INS SERVICIOS S.A., a través de su Proveeduría, les invita a participar en la **CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MÉDICOS EXAMINADORES Y LABORATORIOS CLÍNICOS PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS, RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS DE LA DIRECCIÓN DE SEGUROS PERSONALES**, de acuerdo con los siguientes requerimientos:

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

A. DEFINICIONES

Para efectos de aplicación en “Servicios de médicos examinadores y laboratorios clínicos para diferentes zonas del país, relacionados con los productos de la Dirección de Seguros Personales”, se detallan los siguientes conceptos.

Anexos o Complementos: Documentos que complementan el presente Pliego de Condiciones.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes en la prestación del servicio de singular apreciación por su ordenamiento, objetividad y claridad de ideas.

Causas de Fuerza Mayor: Circunstancia imprevisible e inevitable que altera las condiciones de una obligación contractual.

Cliente (Tomador, Asegurado o tercero): Persona a quien va destinado el resultado de los servicios desarrollados por una empresa. En seguros es el término empleado para designar al asegurado, tomador o contratante de la póliza.

Días Hábiles: Se toman los días de lunes a viernes, estos no incluyen días festivos (feriados).

EKG: Electrocardiograma.

Falsa declaración: Exposición incorrecta, imprecisa o inexacta efectuada por el asegurado o contratante respecto al objeto asegurado o a sus características. También puede ocurrir falsa declaración con respecto a las circunstancias que han ocasionado un evento.

Fiscalización: Ejercer la observancia del cumplimiento del contrato de servicios por el contratante.

GRUPO INS: Está conformado por: Aseguradora Instituto Nacional de Seguros, INS Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), INS Valores Puesto de Bolsa, INS Servicios S.A, Red de Servicios de Salud (RSS), Benemérito Cuerpo de Bomberos y el Museo del Jade.

Horas Hábiles: Son las horas transcurridas entre las 08:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Impericia: Actos que se ejercen con ignorancia a las reglas respectivas. Falta o insuficiencia de aptitudes para el ejercicio de la labor asignada. Desconocimiento de los procedimientos más elementales.

INS Servicios S.A.: Empresa subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros responsable de gestionar y administrar el presente contrato.

INS: Instituto Nacional de Seguros.

Médico Examinador: Profesional de la Salud designado(a) por la aseguradora, que tiene a su cargo la realización de los exámenes correspondientes. Asimismo, de brindar su opinión y/o conclusión médica.

Perfil de Lípidos: Conjunto de pruebas lipídicas que se constituyen como mínimo de Colesterol HDL, Colesterol Total y Triglicéridos.

Prácticas comerciales: Todo acto, omisión, conducta o manifestación, o comunicación comercial, procedente de un Prestatario del Servicio y directamente relacionado con el servicio contratado

Profesional: Médicos y/o Microbiólogos encargados de brindar los servicios requeridos en el presente pliego de condiciones.

Unidad Usaria: Área operativa de INS Servicios S.A., encargada de administrar y fiscalizar la ejecución del servicio contratado. Es la Unidad que recibe el servicio. Para el presente contrato corresponde a el Departamento de Operaciones.

B. NORMATIVA APLICABLE

El presente Pliego de Condiciones se emite al amparo de lo dispuesto en la Ley N°12, artículo 9, en el Lineamiento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, S.A., Manual de Procedimientos para la Contratación y Administración de las redes de proveedores de INS Servicios S.A, así como por lo dispuesto supletoriamente en la Ley No.7494 Ley de Contratación Administrativa (en adelante LCA) y su Reglamento (Decreto No.3341).

C. GENERALIDADES

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

La actividad principal de INS Servicios S.A es la prestación de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros, según se define en el Artículo 18 de dicha Ley. Estos servicios incluyen, entre otros, los servicios actuariales, inspección, evaluación y consultoría en gestión de riesgos, el procesamiento de reclamos, la indemnización de siniestros, la reparación de daños incluidos, los servicios médicos, el peritaje, los servicios de asistencia que no califiquen como actividad aseguradora o reaseguradora, la inspección y valoración de riesgos y siniestros, así mismo el ajuste de pérdidas.

D. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

INS Servicios S.A como empresa a cargo de brindar servicios auxiliares al Instituto Nacional de Seguros requiere contratar personas físicas o jurídicas que brinden servicios de MÉDICOS EXAMINADORES Y LABORATORIOS CLÍNICOS, para la valoración de los riesgos que pueden presentarse en los PROCESOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS DE LA DIRECCIÓN DE SEGUROS PERSONALES.

E. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Para la ejecución de este servicio se requiere contratar personas físicas o jurídicas que brinden servicios de Médicos Examinadores y/o Laboratorios Clínicos, para los procesos relacionados con los productos de la Dirección de Seguros Personales, lo anterior con el fin de apoyar las labores en los análisis de riesgos y/o trámites de indemnizaciones, realizadas por las distintas dependencias del Grupo INS.

Para ello el futuro Adjudicatario deberá recopilar información para las siguientes actividades, estas se componen por “**Líneas**”, mismas que se detallarán en el siguiente cuadro:

Cuadro de Actividades	
Líneas	Descripción
1	Profesionales en Medicina General y/o un médico facultado por el Colegio de Médicos, para la realización de Exámenes Físicos
2	Profesionales en Medicina Interna, Cardiología y/o un médico facultado por el Colegio de Médicos, para la realización de Electrocardiogramas de reposo con su respectiva valoración cardiovascular
3	Profesionales en Microbiología facultados por el Colegio Profesional correspondiente que realicen el servicio de Laboratorios Químicos Clínicos.

F. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

INS Servicios S.A requiere contratar proveedores que brinden el servicio de MEDICOS EXAMINADORES Y LABORATORIOS CLÍNICOS, para realizar una valoración sobre la condición de salud de los posibles y/o asegurados, como insumo para el Grupo INS en la toma de decisiones de aceptación y gestión de los seguros personales.

G. ALCANCE DEL PROCESO

El servicio objeto del presente cartel va en función de atender los casos asignados por la Administración, de manera que el proveedor contará con información básica del cliente del Grupo INS, para realizar el análisis de las condiciones del riesgo para la suscripción. Esta información deberá ponerse a disposición del Grupo INS para su respectivo análisis en los procesos relacionados con los productos de la Dirección de Seguros Personales

H. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 171 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en adelante (RLCA), por la situación del mercado actual, y al tratarse de una necesidad de alta y frecuente demanda por parte de INS Servicios S.A., se contratan estos servicios según las necesidades puntuales que se vayan dando durante el período de contratación de acuerdo con los montos adjudicados, es decir que

se utilizará la modalidad de contratación administrativa de servicios: “entrega según demanda”. En esta modalidad de contratación no se pacta una cantidad específica de servicios, sino que el adjudicatario se compromete a suplir los servicios según las necesidades de consumo de la Administración que se vayan dando durante la ejecución de la contratación.

INS Servicios S.A. requiere suscribir este contrato por un periodo de un año (1), con la posibilidad de prorrogarse por tres (3) períodos iguales hasta completar un máximo de cuatro años (4), tomando en cuenta que el proceso de contratación a desarrollarse es de cuantía inestimable. Lo anterior siempre y cuando cualquiera de las partes manifieste su intención de no renovar el contrato, con al menos 30 días naturales de antelación a la fecha de vencimiento.

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

I. INVITACIÓN, ENVÍO DE ACLARACIONES, PRESENTACIÓN DE OFERTAS ELECTRÓNICAS Y/O MODIFICACIONES

INS Servicios S.A., a través de su Proveeduría realizará la invitación por medio de su página oficial **www.insservicios.com**, sin limitarse a ésta, ya que una vez realizada la publicación se podrán utilizar diversos medios para obtener una mayor participación de Oferentes.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de responder solicitudes de aclaraciones o modificaciones al pliego conforme la normativa.

Asimismo, INS Servicios S.A podrá, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un Oferente, modificar las condiciones de este pliego. Las aclaraciones a solicitud de parte deberán ser presentadas ante la Administración, dentro del primer tercio del plazo para presentar ofertas y serán incorporadas de inmediato al expediente del proceso de contratación e informarlo a todos los Oferentes al correo electrónico, adicionalmente se estará informando en nuestra página web **www.insservicios.com**.

J. OFERTA BASE

La oferta base es aquella que cumple con los requisitos establecidos en el cartel y sus anexos. Para el presente concurso solo se aceptará una única oferta base la cual deberá ajustarse a lo dispuesto en la Sección Primera del Capítulo VI del RLCA.

K. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

La sola presentación de la oferta se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento a las condiciones cartelarias, disposiciones legales y reglamentarias vigentes; y, en especial a lo dispuesto en el presente pliego de condiciones. La sumisión operará de pleno derecho, e implicará la incorporación dentro del contenido de la relación contractual de las normas constitucionales, de la Ley de Contratación Administrativa, del RLCA, de la normativa del Grupo INS y el cartel juntos con sus anexos.

L. ASPECTOS SUBSANABLES

Toda oferta deberá contener la información suficiente que permita su análisis y estudio comparativo para efectos de adjudicación. Cualquier falencia no sustancial en la información suministrada, podrá ser subsanada una vez prevenida por la Administración por una única vez, otorgando para ello un plazo de hasta cinco (5) días hábiles de conformidad con el artículo 80 del RLCA. Serán sujetos de subsanación los aspectos contemplados en el artículo N°81 del RLCA. En cuanto a los hechos históricos, se permitirá su subsanación aún y cuando no estén referenciadas en la oferta.

M. DOCUMENTACIÓN VERAZ

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

CAPÍTULO II: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS

Se elegirán las ofertas que cumplan tanto con los Aspectos Formales, como los Aspectos Técnicos y hayan subsanado en caso de haberse requerido.

A. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Única Fase: Elegibilidad de las Ofertas

Para esta fase la Administración valorará las ofertas que cumplan con todos los requisitos legales, técnicos y financieros. Además, se descartarán las ofertas correspondientes en caso de que las mismas contengan aspectos no subsanables.

B. PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

El acto de recepción de ofertas tendrá un tiempo máximo de **18 días hábiles a partir del día hábil siguiente a la publicación del concurso**. El Oferente podrá incurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso debe aportar el poder respectivo que demuestre la capacidad de representación.

C. VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Se entenderán vigentes por el plazo máximo para emitir el acto de adjudicación (Artículo 67 RLCA), a partir de la apertura de ofertas, salvo indicación contraria de manera expresa en la oferta la cual no podrá ser inferior al plazo para emitir el acto de adjudicación.

D. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD

Se requiere como condición de admisibilidad que todos los profesionales propuestos para la prestación del servicio se encuentren inscritos en los respectivos colegios y que los mismos se encuentren activos y al día con sus obligaciones.

E. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE

Con la sola presentación de su oferta se compromete fielmente a cumplir con lo dispuesto de seguido:

1. Contar con firma digital emitida por una entidad certificadora inscrita y autorizada por la Dirección de Certificadores de Firma Digital.

2. El Oferente ya sea persona física o jurídica, debe probar que cuenta con una organización y un giro comercial debidamente constituido y con amplias posibilidades de auto-organización para efectos del servicio a brindar. Para lo cual deberá presentar con su oferta si es persona física, declaración jurada, y en caso de persona jurídica deberá presentar una certificación literal de la empresa con no más de un mes de emitida.

3. Cláusula de anticorrupción y de responsabilidad civil:

Las personas que participen en el presente procedimiento de contratación adquieren la obligación de no incurrir directa ni indirectamente en actos punibles de acuerdo con lo que al efecto disponen el Código Penal, la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422, y cualquier otra que sancione con pena privativa de libertad conductas típicas. El participante del presente proceso de contratación será responsable civil por los daños, perjuicios y pérdida de oportunidad que ocasione con su actuación.

4. El oferente se comprende que de ser adjudicado debe firmar un contrato de confidencialidad que abarque la vigencia del contrato y al menos cinco años posteriores a su finalización.

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

INS Servicios verificará esta información en la página Web de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En caso de que el Oferente no se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente ante la C.C.S.S, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la C.C.S.S., provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la C.C.S.S. (Art. N°65 RLCA).

6. El Oferente nacional en cumplimiento del Artículo 22 de la Ley N° 8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662, Ley Pensión para

Discapacitados con Dependientes N° 7636, Ley Creación del ICODER, N.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N° 7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas”, debe estar al día en el pago de las cuotas ante la FODESAF.

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

7. El Oferente debe cumplir con lo que corresponda, según lo estipulado en los artículos No. 25 al 36 y del No. 61 al 77 inclusive del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

8. El Oferente está obligado a cotizar todo el objeto, salvo que se trate de líneas independientes entre sí, en cuyo caso podrá cotizar en las de su interés, sin que sea necesario que el Pliego de Condiciones lo autorice. Se prohíbe la cotización parcial de una línea. (Art. N°66 RLCA).

9. El Oferente sufragará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta, INS Servicios S.A no será responsable en ningún caso de dichos costos, cualquiera sea el resultado del proceso de contratación.

10. El Oferente podrá concurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso, debe aportar el poder respectivo que demuestre la legitimación.

11. Se presume que quien suscribe la oferta cuenta con la capacidad legal para ello. La acreditación se reserva para el Adjudicatario en una etapa posterior. (Art. 18 RLCA).

12. Para la presente contratación no se aceptarán ofertas conjuntas, sin embargo, si se aceptarán Ofertas en Consorcio de acuerdo con lo estipulado en el RLCA.

13. No serán considerados los documentos ilegibles o que presenten irregularidades de cualquier clase. Las adiciones, correcciones o datos omitidos deberán indicarse con claridad al final de la oferta.

14. INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar la información aportada y no se tendrá en cuenta aquella que se pueda establecer como no cierta. El Oferente autoriza con la presentación de su oferta a INS Servicios S.A., a efectuar las diligencias, las consultas, y afines que a su juicio considera para corroborar la información presentada en su oferta.

F. REQUISITOS FORMALES DEL OFERENTE

Las personas interesadas en brindar servicios deberán cumplir con los requisitos siguientes, para lo cual deben adjuntar las evidencias con fotografías, copias de los permisos y/o certificaciones según corresponda:

1. Lugar de Notificaciones: El Oferente deberá completar el **Anexo N°1 Notificaciones para el Oferente**. Se le previene al Oferente que el medio que se señale en la oferta para recibir notificaciones, serán enviadas las comunicaciones y estas se tendrán como notificadas con el transcurso de un día hábil, incluidas cualquier resolución.
2. Declaraciones Juradas: El Oferente deberá completar el **Anexo N°2 Declaraciones Juradas**, mismo documento deberá ser firmado digitalmente por el Oferente siendo persona física o bien por el representante legal de una persona jurídica.
3. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 65 RLCA), incluyendo el impuesto a la ley N°9024.
4. Copia de cédula de identidad: De la persona física oferente, o en caso de que el oferente sea una persona jurídica, deberá aportar la del representante legal.
5. Certificación de personería jurídica: En caso de persona jurídica debe aportar certificación literal de persona jurídica emitida por el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional, en caso de que presente una certificación notarial, ésta deberá incluir como mínimo la información que contiene la certificación literal de persona jurídica emitida por el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional.
6. Hoja de Delincuencia: Misma deberá ser aportada por parte del Oferente persona física o representante legal tratándose de personas jurídicas, y de los profesionales que lleven a cabo las obligaciones objeto de la presente contratación. En caso de que el documento contenga sello blanco del funcionario, podrá resaltar con lápiz para su correspondiente digitalización (esto se basa en el criterio de la directriz DNN-CSN-116-2020, por cuanto también se puede solicitar para cualquier otro tipo de documento).
7. Certificación de composición y titularidad del capital social: El Oferente deberá aportar certificación actualizada a la fecha de apertura de la personería legal y de la composición, la naturaleza y propiedad del capital social según las pautas que se indican en los siguientes incisos.

- 8.** En el caso de sociedades anónimas costarricenses, o su equivalente para figuras societarias que no contemplen la obligatoriedad de contar con el libro de accionistas, cuya fecha de emisión no debe ser mayor a un mes al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, el nombre y porcentaje de participación de los accionistas que posean el 10% o más, de las acciones del cliente, o en su defecto, del accionista que posea la mayor participación societaria, aun cuando ésta no exceda el porcentaje señalado. No se admite la presentación de la declaración RTBF en sustitución de la certificación notarial.
- 9.** Para personas jurídicas domiciliadas en el exterior, el sujeto obligado debe solicitar los documentos equivalentes, debidamente consularizados o apostillados. Debe suministrarse la información sobre todos los socios que figuran en la estructura de propiedad hasta el nivel final de persona física, solamente cuando ésta equivalga a poseer un porcentaje de participación indirecta, igual o superior al 10% en el capital social del cliente, independientemente de que las acciones sean mantenidas a través de mandatarios, custodios u otras figuras jurídicas por medio de las cuales se pueda mantener la titularidad del capital, incluida la propiedad fiduciaria de los títulos accionarios.
- 10.** Las Ofertas que provengan de empresas extranjeras deberán incorporar una declaración de someterse a la jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia a su jurisdicción. Esto acorde al artículo 64 RLCA. Asimismo, deberán contar con representación de un ente nacional domiciliada en el territorio nacional.
- 11.** Constancia emitida por la Administración Tributaria, copia certificada de la Declaración del Registro Único Tributario (RUT) o certificación notarial de medio electrónico con vista en el sistema de consulta en la página web del Ministerio de Hacienda, en la que conste la inscripción del Oferente en la actividad del objeto de esta contratación.
- 12.** Certificación vigente de la C.C.S.S, que se conste estar inscrito en la modalidad que corresponde (como patrono o trabajador independiente) y que está al día en el pago de las cuotas obrero-patronales. En caso de no estar inscrito, deberá inscribirse como tal y presentar la certificación de inscripción respectiva en su oferta. En caso de que no aporte la certificación, INS Servicios S.A procederá a verificar la información por medio de la página web <http://www.info.ccss.sa.cr/>

Los patrones y personas que realicen actividades independientes o no asalariadas, de forma total o parcial, igualmente deben estar al día en el pago de sus obligaciones.

En caso de que no aporte la certificación, INS Servicios S.A procederá a verificar la información por medio de la página web

13. Constancia de estar al día con el pago de las cuotas ante la FODESAF.

En caso de que no aporte la certificación, INS Servicios S.A procederá a verificar la información por medio de la página web

14. El Oferente debe indicar en su oferta el número de cuenta IBAN (22 dígitos) y el nombre del banco en el que desea sean depositados los pagos por medio de transferencia electrónica, con la sola indicación de esa información se tomará por cierta y válida y el Oferente asumirá la responsabilidad si la información proporcionada por el Oferente resulta incorrecta. No se realizarán pagos a cuentas cuyo titular no sea el adjudicatario.

15. Impuestos:

Los Oferentes deberán señalar claramente los impuestos a que está afecto el servicio de conformidad con la Ley N°9635 “Ley para el Fortalecimiento de las Finanzas Públicas”. Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el párrafo final del artículo N°25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

G. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL OFERENTE

1. El servicio que se requiere contratar para suscribir un seguro de la línea de Seguros Personales se compone de las líneas descritas en el “Cuadro de Actividades”, para lo cual el oferente debe indicar en cuales desea participar.

Cuadro de Actividades	
Líneas	Descripción
1	Profesionales en Medicina General y/o un médico facultado por el Colegio de Médicos, para la realización de Exámenes Físicos
2	Profesionales en Medicina Interna, Cardiología y/o un médico facultado por el Colegio de Médicos, para la realización de Electrocardiogramas de reposo con su respectiva valoración cardiovascular
3	Profesionales en Microbiología facultados por el Colegio Profesional correspondiente que realicen el servicio de Laboratorios Químicos Clínicos.

2. Adicionalmente el interesado deberá de indicar en su Oferta la modalidad en la que se brindará el servicio.

- Consultorio médico y/o Laboratorio Clínico.
- A Domicilio.
- Ambas.

Nota: En los casos que el servicio se brinde en la modalidad a Domicilio, el Oferente deberá presentar junto a su Oferta el **Anexo N°3 Disponibilidad de Servicio a Domicilio** y el **Anexo N°4 Inscripción de Móviles para los servicios brindados a Domicilio**.

3. El proveedor debe garantizar que todos los profesionales propuestos cuenten con firma digital emitida por una entidad certificadora inscrita y autorizada por la Dirección de Certificadores de Firma Digital.

4. El Oferente deberá brindar atención únicamente en Consultorio Médico Privado y/o Laboratorio Clínico, salvo en el caso que se preste el servicio en la modalidad a domicilio para lo cual deberá de cumplir con sus respectivos requisitos.

5. El Oferente deberá de contar como mínimo con el siguiente equipo médico:

- Pesa.
- Cinta Métrica.
- Estetoscopio.
- Esfigmomanómetro.
- Oftalmoscopio.
- Otoscopio.
- Camilla.
- Cartilla de Senellen.
- En el caso específico de los especialistas que realicen el servicio de electrocardiogramas con su respectiva valoración cardiovascular, se debe contar con electrocardiógrafo, este mismo debe ser portátil en caso de prestar el servicio a domicilio.
- Oxímetro de pulso.

6. Para las líneas N°1 y N°2 el Oferente se compromete a realizar los exámenes de acuerdo con la capacitación que se les brindará a los profesionales una vez adjudicados.

7. Para la línea N°3 el Oferente deberá contar con el equipo mínimo requerido para la realización de las pruebas solicitadas (esto por cada laboratorio propuesto) en el presente Pliego de Condiciones:

- 1 centrífuga.
- Reactivos para las pruebas de Anticuerpos HIV.
- 1 microscopio óptico.
- 1 equipo automatizado para coagulación o Baño María.
- 1 Espectrofotómetro automatizado o equipo automatizado de química clínica para alto volumen de muestras.

8. El Oferente puede presentar oferta como persona física, jurídica o en consorcio y podrá proponer, bajo la figura que utilice, varios profesionales. En caso de que el mismo requiera subcontratar sus servicios, se registrará por el Artículo 69 del RLCA por lo que podrá hacerlo hasta en un 50% del monto adjudicado, salvo que la Administración autorice un monto mayor. Asimismo, deberá especificar en su oferta cuales son las empresas y/o personas, para las empresas deberá presentar una certificación de los titulares del capital social y de los representantes legales de aquellas. La Administración se arroga el derecho de dar el visto bueno de las empresas que se podrán subcontratar. Para todos los efectos el oferente se compromete que de ser adjudicado asume toda la responsabilidad sobre

las empresas y/o personas subcontratadas y que cada una de ellas cumplan con los requisitos señalados en el presente Pliego de Condiciones.

9. Para la presente contratación no podrá participar ninguna persona física o jurídica que tenga una relación laboral directa con el Grupo INS en la que pueda presentarse un conflicto de intereses.

10. En virtud que el servicio objeto de contratación no es de carácter personalísimo, INS Servicios S.A se reserva el derecho de realizar otros procesos concursales y/o afiliar nuevos Adjudicatarios para ajustar la cantidad de proveedores a nivel nacional, para la atención de nuestros clientes, siendo que la contratación para este servicio no es de carácter exclusivo con el proveedor. En caso de afiliación la vigencia será acorde a la del presente proceso contractual.

11. INS Servicios o quien este designe ejercerá fiscalización sobre la ejecución del servicio contratado. Esta fiscalización abarcará, pero no está limitada a:

- Coordinar lo correspondiente al servicio contratado.
- Atención de quejas y reclamos e incumplimientos contractuales.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados.
- Solicitar información relacionada con los procesos de inspección ya sea de manera general o específica.
- Revisión de las condiciones y requisitos, de los móviles (vehículos, motocicletas entre otros) cuando lo estime necesario.
- Coordinar gestiones de corrección, en caso de determinar irregularidades, deficiencias, deterioro o bien, incumplimiento del servicio prestado.
- Y cualquier otra que le sea designada para verificar el cumplimiento de las condiciones del contrato.
- Para todas las líneas INS Servicios S.A se reserva el derecho de realizar una inspección a los consultorios propuestos (infraestructura y equipo) a fin de determinar sus condiciones, existencia y estado, asimismo; cualquier aspecto que considere conveniente a los intereses del Grupo INS y sus Asegurados.

12. INS Servicios S.A o quien este designe, podrá fiscalizar en una jornada de horario de 24 horas, 365 días del año.

13. La fiscalización podrá realizarse de manera presencial, así como también podrá disponer de un fiscalizador virtual o remoto en la manera que INS Servicios S.A. lo requiera.

14. INS Servicios S.A no garantiza un mínimo de servicios mensuales, por cuanto el volumen depende de la demanda de clientes que requieran el servicio y la disponibilidad del Proveedor.

15. INS Servicios S.A en caso de ser necesario para la adecuada y suficiente identificación del proveedor dirigida a evitar cualquier tipo de error o fraude en la prestación del servicio, podrá poner a disposición de los adjudicatarios el kit de imagen corporativa para identificar al proveedor como tal ante el cliente y/o terceros, identificación que no podrá ser modificada por el proveedor, por cuanto se prohíbe el uso del logotipo no autorizado del Grupo INS o INS Servicios S.A en vestimenta del Adjudicatario, tampoco identificarse como trabajador del Grupo INS o INS Servicios S.A., o utilizar las palabras “autorizado” o “recomendado” por Grupo INS o INS Servicios S.A.

Asimismo, demás indumentaria entregada son propiedad de INS Servicios S.A y deben ser devueltos al finalizar la relación contractual por cualquier motivo. En caso de no realizarse dicha devolución, se aplicará el debido proceso.

En caso de que resulte adjudicado y requiera incluir alguna identificación como proveedor del servicio debe realizar la solicitud a la Administración, quien se arroga la potestad de autorizar o no la implementación de esta, en caso de ser autorizada debe realizarse bajo los parámetros que se le soliciten.

16. El servicio contratado, deberá cumplir con lo dispuesto en las siguientes leyes, y demás que sean aplicables para la actividad de dicho servicio.

- Ley N° 8839 “Ley para la Gestión Integral de Residuos”, Título III “Gestión de Residuos”, Capítulo III, Capítulo IV y Capítulo V.
- Ley N°7600 “Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, Título II, Capítulo IV “Acceso al espacio físico”.

17. **Precio:** El Oferente deberá tomar en cuenta los precios establecidos para cada servicio según se indica a continuación.

- **Línea N°1 (Realización de Exámenes Físicos):** Se registrará de acuerdo con la tarifa establecida por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, para **“Consulta de Médico General en consultorio privado”**, misma será actualizada con forme sea modificada por dicho colegio.

Tipo de Prueba	Precio
Examen Físico	₡22 534,00
Examen Físico (A Domicilio)	₡36 054,00

Nota: Para los servicios brindados en la modalidad a Domicilio se registrará de acuerdo con la tarifa establecida por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, para **“Visita domiciliaria para Médico General 4% del salario base de un G1”**, misma será actualizada con forme sea modificada por dicho colegio.

- **Línea N°2 (Realización de Electrocardiogramas de reposo y Valoración Cardiovascular):** Se registrará de acuerdo con la tarifa establecida por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, para **“Consulta de Medicina especializada sin ningún procedimiento (médico o quirúrgico)”**, misma será actualizada con forme sea modificada por dicho colegio.

Tipo de Prueba	Precio
Electrocardiograma de Reposo y Valoración Cardiovascular	₡40 452,00
Electrocardiograma de Reposo y Valoración Cardiovascular (A Domicilio)	₡55 621,00

Nota: Para los servicios brindados en la modalidad a Domicilio se registrará de acuerdo con la tarifa establecida por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, para **“Visita domiciliaria para Médico Especialista 5.5% del salario base de un G2”**, misma será actualizada con forme sea modificada por dicho colegio.

- **Línea N°3 (Laboratorios Clínicos):** Estas pruebas se registrarán por las tarifas establecidas y vigentes del Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica, por cuanto estas pueden variar según sean actualizadas por dicho Colegio Profesional.

Tipo de Prueba	Precio
Ácido úrico en plasma	₡8 000,00
Antígeno de superficie para Hepatitis B (HBsAg)	₡20 000,00
Antígeno prostático específico (PSA total)	₡19 000,00
Bilirrubina total	₡7 500,00
Bilirrubina directa	₡7 500,00
Colesterol de alta densidad (HDL)	₡8 000,00
Colesterol total	₡8 000,00
Creatinina	₡8 000,00
Creatinina en Orina	₡8 000,00

Tipo de Prueba	Precio
Fosfatasa alcalina	€12 000,00
Anticuerpos antitreponémicos IgG - IgM (FTA, EIA, otros)	€19 500,00
Gama Glutamyl Transpeptidasa (GGT)	€12 000,00
Glicemia en ayunas	€8 500,00
Hemoglobina Glicosilada	€18 000,00
Hemograma	€13 000,00
Nitrógeno Ureico	€8 000,00
Proteínas totales y fraccionadas	€18 500,00
Anti-HIV (RIA, ELISA, ICGF)	€19 000,00
Sangre Oculta (Guayaco)	€10 000,00
T3	€18 000,00
T4	€18 000,00
Tiempo de protombina	€12 000,00
Transaminasas SGOT	€12 000,00
Transaminasas SGPT	€12 000,00
Triglicéridos	€8 000,00
Perfil de Lípidos	€ 23 000,00
TSH	€19 000,00
Orina General (EGO)	€7 000,00
Hepatitis C (HCV RNA) (Carga Viral)	€180, 000,00
HBeAg	€23 000,00
Nicotina en Orina	€10 000,00
Anticuerpos Anti-HBs	€23 000,00
Anticuerpos hepatitis C IgG (ELISA)	€22 000,00
VDRL	€10 000,00

Nota: Para el caso del Perfil de Lípidos, cuando este sea requerido por el cliente se pagará en conjunto (€ 23 000,00) y no por separado, exceptuando aquellas ocasiones donde por la naturaleza del proceso se requiera solo una prueba lipídica, esta si se pagará por separada.

- **Servicio a Domicilio para todas las líneas:** Los casos a domicilio son asignados por la Administración o quien este designe, por cuanto para el reconocimiento de este será únicamente para los casos que medie una la solicitud.

Serán reconocidos como costos reembolsables, se utilizará como referencia el monto indicado en la Tabla de la Contraloría General de la República, en el entendido que, para el kilometraje, se reconocerá únicamente la distancia desde la dirección del consultorio indicado en la oferta por el Prestatario del Servicio hasta el sitio por evaluar, reconociendo la totalidad del recorrido salvo, los primeros 20 km que no se computan dentro del pago del kilometraje.

Para las líneas 1 y 2 INS Servicios S.A reconocerá a partir de los 50 kilómetros el tiempo de desplazamiento, este se calculará tomando como referencia que cada 50 kilómetros equivale a una hora profesional adicional (los primeros 50 kilómetros no serán reconocidos).

Para los profesionales autorizados, en el caso de realizar varias visitas en una sola gira el reconocimiento por kilometraje será el equivalente a la distancia total recorrida, según la secuencia de las inspecciones asignadas objeto de este servicio.

Por medio del **Anexo N°2 Declaraciones Juradas**, el prestatario debe asegurar que cuenta con la autorización del propietario registral del vehículo utilizado para la prestación de servicios objeto de esta contratación, además que para la utilización de este contará con inspección de inspección vehicular y derecho de circulación vigentes. Asimismo, se compromete que la persona que maneja el vehículo cuenta con licencia habilitante y vigente.

INS Servicios S.A únicamente cancelará el monto correspondiente a los procedimientos solicitados por la Administración. Los gastos adicionales de cualquier tipo en que incurra el Adjudicatario correrán por su cuenta.

18. Revisión del Precio: Los montos para el pago de los honorarios para profesionales por el servicio brindado, se aplicará con forme a las tarifas establecidas por el colegio profesional correspondiente, por ende, INS Servicios S.A realizará una revisión para determinar si procede alguna modificación tarifaria al menos una vez al año.

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

H. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE

Para poder participar en este proceso de contratación el oferente debe considerar los siguientes requisitos:

1. Requisitos para los Profesionales

Para las todas las líneas de servicio, el Oferente deberá adjuntar por cada profesional los siguientes requisitos:

- Copia de los Títulos Universitarios
- Certificación Original de incorporación al Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica o del Colegio de Microbiólogos Químicos de Costa Rica, según corresponda.
- Certificación Original donde se detalle que el Profesional se encuentra activo y al día con sus obligaciones con el respectivo Colegio.
- Para el caso de los médicos especialistas, deberán aportar certificación del colegio profesional que acredite su incorporación como especialista.
- El Oferente debe indicar un número de teléfono celular y correo electrónico del personal propuesto, en caso de que el contratante requiera comunicarse con urgencia, de igual manera en caso de ser adjudicado, deberá notificar cualquier cambio durante la ejecución contractual.

2. Requisitos para los Consultorios y/o Laboratorios Clínicos

Para todas las Líneas el Oferente deberá de aportar y/o contar con los siguientes requisitos:

- El Oferente deberá indicar en su Oferta el horario de atención para los clientes del servicio a contrata para ello deberá de completar el **Anexo N°6 Horarios de Atención**, el mismo deberá tener un mínimo de 10 (diez) horas semanales para las líneas N°1 y N°2, y un mínimo de 24 horas semanales para la línea N°3, comprendidas entre las 7:00 a.m. y las 8:00 p.m. de lunes a sábado. El Oferente decidirá la distribución de las horas siempre y cuando se cumpla con el mínimo solicitado.

Nota: La administración podrá promover el servicio por medio del Centro de Contactos de INS Servicios S.A. a los proveedores que cuenten con disponibilidad los sábado y domingos para atención de este servicio.

- Copia de la Patente comercial extendida por la Municipalidad correspondiente.
- Copia del Permiso Sanitario de funcionamiento extendido por el Ministerio de Salud. Para la línea N°3 Laboratorios Clínicos el Oferente deberá aportar el permiso de funcionamiento emitido por el Colegio de Microbiólogos y Químicos de Costa Rica, el mismo debe de estar al día con sus obligaciones y no tener un plazo mayor a un mes de haber sido emitido.
- El servicio por brindar debe ser en un consultorio y/o laboratorio clínico privado y estar debidamente identificado, para ello el Oferente deberá suministrar en su Oferta la dirección exacta del mismo y si este debe presentar rotulación y/o otras señas.
- El Oferente de la línea N°3 deberá de describir la metodología empleada para cada examen y el procedimiento adecuado para la identificación de las muestras recolectadas o recibidas: el cual puede ser mediante código de barras o anotando nombre y número de cédula en etiqueta adherida al recipiente contenedor de la(s) muestra(s).
- El Oferente debe aportar declaración jurada donde especifique que todos los equipos a utilizar en la prestación del servicio son de su propiedad o se tienen bajo arriendo, en cuyo caso se debe presentar el respectivo contrato. En la declaración se debe señalar si según los estándares establecidos por el fabricante, los equipos se encuentran en su período de vida útil. Completar **Anexo N°2 Declaraciones Juradas.**
- El Oferente deberá presentar declaración jurada donde indique que cuenta y cumple con las normas de control interno de sus estudios. Completar **Anexo N°2 Declaraciones Juradas.**
- El Oferente debe aportar declaración jurada donde indique que se compromete a ejercer los servicios profesionales con el más absoluto apego a lo que dicta el Código de Ética del colegio profesional respectivo y demás regulaciones aplicables, incluyendo las disposiciones del presente pliego de condiciones, salvaguardando los principios, intereses y objetivos de la seguridad social. Completar **Anexo N°2 Declaraciones Juradas.**
- Para la línea 3, el Oferente debe completar el **Anexo N°5 Disponibilidad de Pruebas**, en el cual se compromete a estar disponible para la realización de la totalidad de los “Análisis Básicos” y, asimismo, deberá indicar cuales “Análisis Complementarios” está en la capacidad de realizar. En caso de que no pueda cumplir con la totalidad de “Análisis Básicos” la administración podrá realizar la excepción cuando se determine que por interés público se pueda prescindir de esta condición.

TIPOS DE ANÁLISIS

Análisis Básicos	Análisis Complementarios
Ácido úrico en plasma	Anticuerpos Anti- HBs
Fosfatasa alcalina	Anticuerpos antitreponémicos IgG - IgM (FTA, EIA, otros)
Antígeno de Superficie hepatitis B (HBsAg)	Anticuerpos hepatitis C IgG (ELISA)
Antígeno Prostático Específico (PSA total)	Creatininuria (Creatinina en Orina)
Bilirrubina total y directa	HBeAg
Colesterol de alta densidad (HDL)	Hepatitis C (HCV RNA) (Carga Viral)
Colesterol Total	Nicotina en Orina
Creatinina	Proteínas totales y fraccionadas
Fosfatasa alcalina	Tiempo de protombina
Gama Glutamil Transpeptidasa (GGT)	VDRL
Glicemia en ayunas	
Hemoglobina Glicosilada	
Hemograma completo	
Nitrógeno Ureico	
Orina General (EGO)	
Sangre Oculta (Guayaco)	
T3	
T4	
Perfil de Lípidos	
Transaminasas SGOT	
Transaminasas SGPT	
Triglicéridos	
TSH	

Nota: Los análisis básicos pueden ser solicitados desde la primera consulta, los complementarios normalmente se solicitan luego de evaluación de los primeros resultados, no obstante, podrían ser solicitados desde la primera consulta con autorización de supervisor médico o por protocolos o estándares de atención según el padecimiento que se reporta en el cliente, por lo tanto, se requiere identificar cuales Prestatarios de Servicios están en la capacidad de realizar dichos análisis

Cuando se requiera de otro tipo de análisis para la resolución de algún caso de suscripción, INS Servicios S.A solicitará la prestación de este, basándose en los precios estipulados en el respectivo Colegio.

En caso de que dichas pruebas no puedan ser practicadas en parte o su totalidad en el Laboratorio del Oferente y el mismo esté adscrito a alguna Corporación, se deberá presentar documento donde se indique cuáles son las pruebas que no podrá realizar, la organización a la que pertenece y describir el procedimiento que seguirá para cada una de las pruebas a realizar de esta manera, situación que debe ser previamente informado a la Administración para su aval.

- El Oferente que disponga de más de un Profesional para brindar el servicio, deberá de completar el **Anexo N°7 Registro de Profesionales**.

Para todos los efectos de INS Servicios S.A o quien este designe se reserva el derecho de verificar toda la información aportada por el Oferente, así como el derecho de realizar una inspección a los consultorios y/o laboratorios propuestos (infraestructura y equipo) a fin de determinar sus condiciones, existencia y estado.

CAPÍTULO III: GENERALIDADES DEL ADJUDICATARIO

A. PLAZO PARA ADJUDICAR

El acto final se dictará dentro del plazo máximo fijado en el pliego, el cual no podrá ser superior al doble del plazo que se otorgó para la presentación de ofertas, incluyendo en ese cálculo todas las prórrogas que se hubiesen dado. Ese plazo podrá prorrogarse por un período igual y por una sola vez, siempre y cuando se acrediten razones de interés público para tomar esa decisión.

No obstante, INS Servicios S.A, se reserva el derecho de prorrogar este plazo, en caso de requerirse, de lo cual dará aviso escrito a los interesados mediante correo electrónico, adicionalmente se estará informando en nuestra página web www.insservicios.com INS Servicios S.A se reserva el derecho de adjudicar parcial, total o declarar desierto el presente concurso. Según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

B. ADJUDICACIÓN POR INOPIA

Cuando las circunstancias de mercado generen inopia o insuficiencia en estos servicios de carácter estratégico para INS Servicios S.A, se admitirá siempre que no se trate de la correspondiente autorización ante el Colegio Profesional , y, en forma excepcional, las ofertas que no hayan alcanzado la elegibilidad establecida en el punto Condiciones generales técnicas del Oferente, requisitos técnicos del Oferente, condiciones generales formales del Oferente, requisitos mínimos que deben cumplir los Oferentes contratados por INS Servicios S.A. para la prestación del servicio de profesionales y técnicos para diferentes zonas del país, sí y sólo sí resulta de interés estratégico para la administración su incorporación, siempre y cuando el Oferente se comprometa a cumplir con todos los requerimientos, en un plazo no mayor a **SEIS MESES** después de realizada la adjudicación. Esta circunstancia deberá estar respaldada por una decisión motivada por parte de la Administración.

C. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO.

- Mantener todos los requisitos del oferente actualizados y al día.
- El Prestatario del Servicio debe cumplir con todos los requisitos comerciales para el desarrollo de su actividad.
- **Inicio del Servicio:** Se tendrá por perfeccionada la relación contractual entre la Administración y el Adjudicatario cuando el acto de adjudicación o re-adjudicación

adquiera firmeza y, en los casos que se exija la constitución de la garantía de cumplimiento, ésta sea válidamente otorgada. Para todos los efectos legales, se tendrá por iniciado el servicio, a partir del día hábil siguiente a la notificación de la Orden de Inicio. Por lo tanto, el plazo de entrega, así como el régimen de responsabilidad de las partes correrá a partir de dicho inicio, aún y cuando el contratista no haga retiro de dicha documentación.

➤ **Responsabilidad Patronal:**

El adjudicatario debe asumir todas las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores, que, en calidad de patrono le corresponden, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo N°11430-TSS, publicado en “La Gaceta” N°89 del 12 de mayo de 1980, razón por la cual debe ajustarse a las cláusulas, Retenciones y Responsabilidad Solidaria, a que se refiere dicho Decreto. Además, debe cubrir derechos como póliza de Riesgos del Trabajo, seguro social, entre otros. Por tanto, queda obligado a presentar ante INS Servicios S.A., los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento. Para el caso de que el adjudicatario sea a la vez el profesional o técnico, deberá encontrarse inscrito ante la Caja Costarricense del Seguro Social como trabajador independiente, y haber suscrito la correspondiente póliza de Riesgos del Trabajo. Por tanto, queda obligado a presentar ante INS Servicios S.A., los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento.

De conformidad con el artículo N°74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N°17 del 22 de octubre de 1943, reformado por Ley N°7983 (Ley de Protección al Trabajador) del 18 de febrero de 2000 y lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N°8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N°5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes N°7636, Ley Creación del ICODER, N°7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N°7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", será una obligación del Adjudicatario, al inicio y durante toda la ejecución contractual, encontrarse al día en sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, así como con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares; caso contrario constituirá incumplimiento contractual. Esta obligación se extenderá también a los terceros cuyos servicios subcontrate el Adjudicatario, quien será solidariamente responsable por su inobservancia.

INS Servicios S.A verificará esta situación en la página web de la Caja Costarricense de Seguro Social y del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Se tendrá como incumplimiento de contrato que el Adjudicatario adeude las obligaciones con la seguridad social, con todas las consecuencias que esto conlleva.

El Adjudicatario será responsable por todos los daños a personas o cosas, que se produjeran con ocasión o motivo del servicio brindado.

El Adjudicatario que sea patrono deberá cumplir de forma estricta, las obligaciones laborales y de seguridad social, incluyendo el pago de salario mínimo. Cualquier incumplimiento en la observación de esta cláusula, faculta a INS Servicios S.A para resolver el contrato, sin perjuicio de la aplicación de la garantía de cumplimiento, multas, así como de acceder a las instancias administrativas y judiciales para el resarcimiento pleno de los daños y perjuicios ocasionados.

Queda entendido que INS Servicios S.A., no tiene ninguna vinculación laboral con el Adjudicatario o su personal, en total apego a los términos de la contratación administrativa establecida para tal efecto para la prestación del servicio. Por lo que entre INS Servicios S.A. y el contratista únicamente existe una relación contractual, siendo que será facultad única y excluyente de la adjudicataria el ejercer la potestad sancionatoria respecto al personal que preste servicios en su representación, en virtud de la subordinación de estos para con la adjudicataria. Será obligación a cargo de la adjudicataria el remunerar al proveedor encargado de la prestación del servicio.

- El Adjudicatario asume la responsabilidad civil y penal que se genere por las actuaciones del personal a su cargo y que se encuentren ejerciendo labores para la ejecución del servicio contratado, así como reintegrar a INS Servicios S.A., todos los gastos y pagos en que incurra producto de demandas judiciales, o reclamos administrativos, que empleados, exempleados, subcontratados o ex-subcontratados de ese Adjudicatario interpongan en contra del contratante, en reclamo de derechos laborales.
- En caso de cambio a nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios finales, el adjudicatario debe de presentar el cambio respectivo ante INS Servicios S.A.
- **Confidencialidad:** De conformidad con lo establecido en el artículo No. 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros el Adjudicatario debe guardar absoluta

confidencialidad sobre los datos que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a INS Servicios S.A., para lo cual firmará el contrato con el respectivo acuerdo de confidencialidad que abarque la vigencia del contrato y al menos cinco años posteriores a su finalización. En caso de que se logre comprobar incumplimiento de esta cláusula, según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, INS Servicios S.A podrá aplicar las sanciones previstas en este Pliego de Condiciones sin afectación del reclamo por daños y perjuicios.

- El Adjudicatario deberá establecer las medidas correspondientes con su personal para que no rompan el deber de confidencialidad cubierto por este contrato.
- **Importante:** Los resultados de las pruebas realizadas, no podrán ser entregados a los asegurados, ya que son propiedad exclusiva del Grupo INS.
- INS Servicios S.A. o quien este designe podrá contratar con otros proveedores la prestación del servicio, ello, en el momento que lo considere oportuno, en virtud de que este servicio que se requiere contratar no es de carácter exclusivo, ni la prestación por parte de la adjudicataria es de carácter personal, lo cual es conocido y aceptado por el adjudicatario.
- INS Servicios S.A se arroga el derecho de resolver el contrato, si el servicio brindado por el contratista no alcanza los estándares requeridos para el servicio en cuestión, para lo cual establecerá el debido proceso conforme la Ley de Contratación Administrativa, el reglamento a ésta, y la normativa interna de INS Servicios S.A.
- El Adjudicatario mantendrá prácticas comerciales de probado valor ético, por parte de su personal y sus propietarios; que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Grupo INS.
- El Adjudicatario no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo en las condiciones que la Ley lo permita.
- El Adjudicatario deberá informar a INS Servicios S.A., al correo: **atencionsp@grupoins.com** en un plazo no superior a 1 día hábil y mediante un documento formal firmado por el representante o desde la cuenta oficial, cuando requiera variar los siguientes elementos:
 - Correo electrónico, número telefónicos, datos de profesionales o lugar de operaciones reportado para atención del servicio o cualquier otro dato que permita la efectiva comunicación entre ambas partes y que pueda afectar el servicio contratado.

- Cambios de representantes en la personería.
- Domicilio contractual.
- El Adjudicatario no podrá interrumpir o suspender la prestación del servicio sin autorización de INS Servicios S.A., sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. Para lo anterior, deberá avisar a INS Servicios S.A. manifestando su intención de dar por terminado el contrato con una antelación no menor a treinta días hábiles, lo anterior, a efectos de darle tiempo suficiente a INS Servicios S.A. de tomar las medidas necesarias que garanticen la continuidad del servicio. El incumplimiento a esta prerrogativa será considerado incumplimiento, lo cual facultará a INS Servicios S.A. a acudir a la vía judicial a reclamar lo que en derecho corresponda.
- El Adjudicatario será responsable por el pago de todos los salarios, pólizas, cargas sociales, gastos derivados del uso de las instalaciones, equipos y otros, que utilizarán para la prestación del servicio contratado. Librando de toda responsabilidad a INS Servicios S.A. por todo daño o perjuicio que pueda ocasionarse por el incumplimiento de la adjudicataria a sus obligaciones.
- **Solución de Diferencias:** En caso de presentarse dudas, desacuerdos o diferencias que surjan en relación con la ejecución del servicio y lo dispuesto en este contrato, el Adjudicatario deberá notificar las mismas directamente a INS Servicios S.A., por medio del correo: **atencionsp@grupoins.com** de manera que sean atendidas oportunamente.

Si el acuerdo o la diferencia permanecen, se procederá de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y lo referente a resolución o rescisión contractual, según corresponda.

En caso de remitir dudas, desacuerdos o diferencias a otras instancias del Grupo INS, las mismas serán trasladadas a INS Servicios S.A para su atención.

- El Adjudicatario asume la responsabilidad del daño de lo entregado o asignado por INS Servicios S.A., para la prestación del servicio contratado, en cuyo caso deberá responder por el daño y perjuicio económico que pueda darse en relación con la pérdida, el robo o los daños diferentes al propio uso. Para lo cual faculta a INS Servicios S.A., para deducir del pago de la factura por los servicios prestados el monto correspondiente a la reposición del bien, según se convenga con la Administración. En caso de que no se logre un arreglo de pago, la administración deducirá de oficio un 25% del monto de cada una de las facturas del proveedor

hasta cubrir la totalidad del valor del bien, o en su defecto podrá proceder con la ejecución de la Garantía de Cumplimiento.

- El Adjudicatario con domicilio en el país, se le retendrá el 2% por concepto de impuesto sobre la renta, sobre adjudicaciones superiores al salario base que se encuentre vigente de conformidad con lo establecido en el artículo N°2, de la Ley 7337, o el porcentaje respectivo al Impuesto de Remesas al Exterior, cuando corresponda.

D. Clausula Penal

Si el Prestatario del Servicio, se demora o incumple en la prestación del servicio en relación con los plazos máximos de entrega de los resultados de las pruebas descritas en el presente pliego; éste deberá pagar a INS Servicios S.A. por concepto de cláusula penal, cinco por ciento (5%) del valor total del monto facturado de cada caso por cada día hábil de atraso. Dicha deducción se deducirá de la factura correspondiente y se ejecutará durante la tramitación del proceso de pago respectivo.

La cláusula penal se podrá ejecutar hasta alcanzar un veinticinco por ciento (25%) del monto total del servicio entregado, según lo representa el siguiente cuadro.

Cuadro Porcentaje	
Días hábiles de atraso en la presentación del informe:	Porcentaje por rebajar del costo total de la prueba:
1	5%
2	10%
3	15%
4	20%
5 o más	25%

Nota: En caso de no remitir el informe o sus respectivas correcciones el adjudicatario no podrá realizar el cobro de esta, y se tomará como incumplimiento grave.

El cobro de la cláusula penal también podrá hacerse con cargo a las retenciones del precio, que se hubieran practicado y los saldos pendientes de pago, previa observancia del debido proceso. En caso de que ninguna de esas dos alternativas resulte viable, se

podrá ejecutar la garantía de cumplimiento hasta por el monto respectivo, en concordancia con el numeral Artículos 47 y 48 del RLCA.

E. Faltas para los Adjudicatario

El incumplimiento derivado de las obligaciones establecidas en este contrato y sus anexos, por parte de los Adjudicatarios, dará lugar a sanciones proporcionales con la gravedad de la infracción, el grado de reincidencia, la amenaza o daño causado, según se cita a continuación:

➤ Faltas Leves:

- Cuando el Proveedor no cumpla con la disponibilidad o recursos ofertados para brindar el servicio, o bien, en caso fortuito o de fuerza mayor que no sea debidamente notificado, comprobado y justificado ante la administración
- Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS Servicios S.A. o por quien este designe para tal efecto
- Incumplir con el plazo establecido para la atención de solicitudes distintas a los resultados de pruebas, tales como ampliaciones, actualización de información, entre otros. Además, aplica para los casos que se requiera asistir a citas coordinadas de previo con en el adjudicatario, sin que medie justificación razonable comprobada.
- Incumplir con los protocolos y gestiones operativas definidas por INS Servicios S.A. y que han sido previamente notificadas
- Inducir a los asegurados y/o terceros perjudicados a incluir información que altere la realidad de los hechos presentados que afecten el proceso y/o los intereses del Instituto Nacional de Seguros
- Interrumpir de formas temporal o total el servicio contratado sin justa causa o autorización previa de la Administración
- No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta previa a su vencimiento.
- No brindar respuesta y/o atención a alguna solicitud de la Administración luego de transcurridos 3 días hábiles posterior a la notificación del requerimiento al correo electrónico designado para tal efecto
- Pérdida de información sobre el análisis ejecutado al cliente, tales como: pérdidas de muestras, documentos con los diagnósticos definitivos, entre otros.

- Se compruebe que el Prestatario del Servicio incurre en alguna de las siguientes faltas: relaciones interpersonales malas con el personal de apoyo y con los asegurados, incluyendo trato displicente hacia estos, El comportamiento negligente durante la inspección, en el sentido de realizar la misma de manera apresurada y sin prestar la debida atención al asegurado y a sus consultas
- Transferir o facilitar el usuario y clave de los accesos a los sistemas proporcionados por INS Servicios S.A. para la gestión del servicio contratado
- Utilizar un logotipo que no se ajuste a las políticas dispuestas en el presente Pliego de Condiciones y/o que no haya sido aprobada su utilización.

➤ **Faltas Graves:**

- Acumulación de 2 quejas en el mes atribuibles a la percepción del cliente con respecto al servicio brindado por el prestatario
- Cuando el Proveedor no disponga del personal o indumentaria propuesta por el Oferente, por un plazo mayor a 30 días naturales, sin que medie justificación razonable comprobada.
- Cuando el proveedor o personal autorizado participe, instigue o promueva agresiones físicas, verbales u otras que puedan generar cualquier afectación a otros proveedores, colaboradores del Grupo INS o terceros durante la prestación del servicio y/o cuando utilice distintivos que lo identifique como prestatario del servicio del Grupo INS.
- Cuando preste el servicio con personal suspendido o no autorizado por el Colegio Profesional o contratado por este servicio sin que medie justificación previa reportada a la Administración del Servicio,
- Daños ocasionados al cliente o al Grupo INS, que sean atribuibles al adjudicatario y derivados de la prestación de este servicio, que además ocasiones un perjuicio económico y/o reputacional
- Debe poseer y observar procedimientos que indiquen la preparación de las personas antes del examen, así como hacerles saber el propósito de este y la forma en que se realizará.
- Negar el servicio en el lugar u hora coordinada sin mediar alguna justificación debidamente comprobada de algún caso fortuito o de fuerza mayor

- Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los asegurados y/o terceros perjudicados, a cambiar de compañía aseguradora.
- Omitir deliberadamente información de interés para los procesos de aseguramiento o indemnizaciones. Cuando el prestatario del Servicio obvie que los hallazgos en las inspecciones de riesgos no coincidan con lo declarado por el cliente y lo omita en su informe de la inspección
- Utilización indebido o ajeno al servicio de los insumos, tales como, sistemas de información suministrados por la Administración, datos de clientes, información del servicio, entre otros.

➤ **Faltas Muy Graves:**

- Alterar u omitir información de carácter doloso beneficiando a un tercero o a sí mismo.
- Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
- Conducta indecorosa e irrespetuosa en el sitio de la prestación del servicio.
- Declaraciones públicas, presentaciones en público y despliegues de comportamiento que sean contrarios a los intereses comerciales del Grupo INS o sus clientes, mientras brinda el servicio o se encuentre identificado como prestatario del servicio.
- Desconocimiento, falta de actualización e inaplicación de técnicas y procedimientos adecuados, propios de la especialidad.
- Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato.
- Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias.
- Inducir o coaccionar al cliente para que se realice el servicio bajo términos y condiciones distintas a las contratadas.
- Inobservancia del código de Proveedor Responsable del Grupo INS **Anexo N°8 Código de Proveedor Responsable INS Versión N°3**
- Intento o acoso sexual a personal del Grupo INS y/o clientes.
- La revelación injustificada que el Adjudicatario, sus empleados o sus representantes o mal uso de la información protegida por la confidencialidad o la

propiedad intelectual de información y base de datos INS Servicios, considerada estratégica

- Participar en actividades ilícitas, delitos de crimen organizado, Legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo, la comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude o estafas de seguros u otro delito en contra del Grupo INS.
- Prestación de la consulta en estado étílico o bajo los efectos de sustancias tóxicas, psicotrópicas o estupefacientes.
- Sea declarada en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.
- Solicitar o recibir gratificaciones o propinas de cualquier naturaleza, por razón de los servicios prestados
- Trato discriminatorio al asegurado u otros, cuando se encuentre brindando el servicio o se identifique como prestatario del servicio contratado
- Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A. y/o Grupo INS para obtener beneficios no autorizados por el servicio.

F. SANCIONES Y MULTAS

En caso de presentarse alguna de las faltas descritas en el punto anterior y previa observancia del debido proceso; sin perjuicio de las acciones penales y civiles correspondientes, se aplicará las siguientes multas o sanciones:

Tipo de Falta	Consecuencia
Falta Leve	Multa del 5%
Falta Grave	Multa del 10%
Falta Muy Grave	Resolución del contrato

La aplicación de la multa se realizará sobre el monto facturado en el mes en que se incurrió en la falta, independientemente si culminó la entrega del servicio. Además, la administración podrá realizar la ejecución retroactiva o ejecución de la Garantía de Cumplimiento.

Adicionalmente, la acumulación de faltas leves, graves y/o muy graves, tendrá las siguientes consecuencias:

Acumulación de faltas por Categoría	Equivalencia
3 faltas leves en un periodo de 6 meses	Equivale a 1 falta grave
2 faltas graves de un año	Equivale a 1 falta muy grave
1 falta muy grave	Equivale a la resolución del contrato

La facultad para dar inicio al procedimiento sancionatorio contra el contratista prescribirá, en el plazo de un año a partir de la fecha en que se dio el incumplimiento, o bien, desde el momento en que la situación que genera la sanción se haya puesto en conocimiento del órgano que tiene competencia para sancionar. Será considerado acto interruptor en el cómputo de la prescripción, la notificación del auto de apertura del procedimiento al investigado.

G. REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO

Garantía de Cumplimiento: Será responsabilidad del Adjudicatario presentar la garantía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del acto adjudicación, para cada prestatario del servicio ya sea física o jurídica adjudicado.

- **Monto:** ₡200, 000,00 (doscientos mil colones exactos).
- INS SERVICIOS S.A. se reserva el derecho de ajustar el monto de la garantía de cumplimiento conforme a la aplicación del artículo 40 del RLCA
- **Vigencia:** Debe mantenerse vigente durante todo el plazo del contrato, y deberá extenderse hasta por al menos dos meses adicionales a la fecha de finalización del contrato.
- **Forma de rendir las garantías:** En lo que respecta a las formas de rendir las garantías, se regirá por las disposiciones contenidas en el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Cuando se trate de bonos o certificados, éstos se recibirán por su valor de mercado y deben acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas.
- **Presentación de la garantía de cumplimiento:** La garantía de cumplimiento debe ser presentada según las siguientes posibilidades:
 - Cuando se trate de documentos de valor, garantías bancarias bonos y/o certificados de depósito, cheques certificados o de gerencia, el Adjudicatario debe presentar la proveeduría de INS Servicios S.A el documento original de

la garantía de cumplimiento, la cual se encuentra ubicada en quinto piso Oficinas Centrales del INS, San José, Central, El Carmen; en un horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

- Cuando se trate de dinero en efectivo (monedas y /o billetes): el Oferente debe depositar en la cuenta bancaria IBAN CR38015100010012191062 de INS Servicios S.A. con el Banco Nacional.
- La garantía cumplimiento deberá estar a nombre del Adjudicatario y podrá rendirse en cualquier moneda extranjera o bien en su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al día anterior a la presentación de la oferta o la suscripción del contrato. En este último caso el contratista está obligado a mantener actualizado el monto de la garantía, conforme lo establece el artículo N°42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa Copia de la garantía de cumplimiento, cuando ésta sea depositada en la Custodia de Valores.

Entrega de documentos: El Adjudicatario deberá de aportar los siguientes documentos:

- **Especies Fiscales:** Copia del entero de Gobierno que acredite el pago de las especies fiscales o en su defecto las especies respectivas de conformidad con lo que establece el artículo 272 inciso 2) del Código Fiscal, a fin de brindar la formalización contractual y/o pedido u orden de compra respectiva. No se omite indicar el cálculo de conversión de divisa a moneda nacional debe efectuarse con respecto al tipo de cambio de venta, vigente al día del pago respectivo.
- **Póliza de Responsabilidad Civil:** Contar, durante todo el periodo de la contratación, con una póliza de responsabilidad civil, por un monto mínimo asegurado de cinco millones de colones (¢5 000 000,00) que cubra por lesión y/o muerte de personas y por daños a la propiedad de terceras personas, en caso de ofertar en más de una línea y/o con varios profesionales, la póliza debe cubrirlos en su totalidad. Asimismo, si el Adjudicatario ya posee una póliza de igual o mayor monto a la que se solicita puede hacer uso de esta. Será responsabilidad del Adjudicatario presentar el recibo de la póliza y fotocopia de las condiciones generales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del acto adjudicado.
- **Constancia de póliza de Riesgos del Trabajo:** El Adjudicatario deberá aportar constancia emitida por la Entidad competente, de las condiciones y estado de la póliza de riesgos del trabajo en la que se indique la vigencia, el estado, tarifa,

monto asegurado, prima y la actividad económica para la cual fue suscrita, misma que debe validar la actividad económica para la cual está concursando.

INS Servicios S.A podrá revisar las condiciones del seguro durante toda la vigencia de la contratación para comprobar el aseguramiento.

- **Constancia de la C.C.S.S:** El Adjudicatario deberá aportar antes de iniciar la ejecución del contrato, un documento donde se verifique que se encuentra al día con el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, el mismo puede ser emitido por la página web de esta institución y se aceptarán únicamente los documentos con máximo un mes de haber sido emitido.
- El Prestatario del Servicio se obliga a facilitar a INS Servicios S.A. o quien este designe, la información que esté directamente relacionada con el servicio que preste, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la firmeza de la Adjudicación. En caso de imposibilidad material para cumplir con dicho plazo, coordinará en forma escrita su ampliación, hasta un plazo máximo de 5 días hábiles adicionales, excepto que el atraso sea imputable al asegurado o por fuerza mayor.
- El Adjudicatario queda obligado a presentar las renovaciones respectivas de la documentación aquí solicitada, la cual será notificada a la Dependencia responsable de verificar el cumplimiento del contrato.
- Coordinación de la ejecución del servicio: Se deberá coordinar la ejecución del servicio con quien la Administración designe, al correo **atencionsp@grupoins.com** o al teléfono 2287-6000 extensión 6007, 2007 2017.

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

H. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO

INS Servicios S.A. tendrá la potestad para valorar la continuidad del proveedor en el servicio y de conformidad con el Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores evaluar la calidad y cumplimiento de los trabajos desarrollados por el Contratista y gestionará los respectivos informes para elevarlo a procedimiento sancionatorio cuando proceda, caso contrario solicitará al Contratista las solicitudes de mejora que se requiera. En este sentido, el Contratista, deberá garantizar que todos los servicios contratados se ejecuten cumpliendo con los más altos estándares

de calidad y corregir de inmediato las deficiencias que le señale INS Servicios S.A. como resultado de las evaluaciones y las encuestas de Calidad.

- La evaluación, control, gestión y la supervisión del servicio contratado estará a cargo de INS Servicios S.A o quien este designe.
- Los accesos (usuarios y claves) a los Sistemas y/o Aplicaciones que designe INS Servicios S.A será única y exclusivamente para la persona que realiza el servicio y que hayan sido autorizados por INS Servicios S.A, por ende, estos usuarios no podrán ser utilizados por el Adjudicatario para hacer beneficio de terceras personas o a título propio.
- Queda a entera responsabilidad del adjudicatario contar con un software robusto de antivirus y cualquier herramienta de seguridad que garantice el trasiego de la información sin que sea posible el robo de identidad, transmisión de código malicioso (malware) o acceso no autorizado por un tercero, librando a INS SERVICIOS S.A de toda responsabilidad derivada del mal uso de la cuenta de correo electrónico.
- El Adjudicatario contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- El Adjudicatario debe velar por la adecuada utilización de vestimenta, así como un vocabulario acorde al servicio prestado.
- El Adjudicatario y/o su personal, colaborará y nunca obstruirá las gestiones de inspección, recolección de datos, fiscalización y otros que realicen los fiscalizadores de INS Servicios S.A o quien este designe. En caso de que se incumpla esta cláusula los fiscalizadores lo informarán a INS Servicios S.A. para que proceda con las acciones correspondientes.
- El Adjudicatario no realizará cobro alguno a los asegurados y/o terceros perjudicados por la prestación del servicio, ni recibirá dádivas por los servicios contemplados en este Pliego de Condiciones.
- INS Servicios S.A entregará, los documentos, formularios, aplicativos informáticos que considere pertinentes para la ejecución del servicio contratado, siendo obligación del adjudicatario contar con el recurso humano, infraestructura, vehículos, tecnología, equipo y herramientas necesarios para la prestación del servicio. Asimismo, INS Servicios S.A se arroga el derecho de implementar o modificar los recursos a emplear por el adjudicatario con el fin de mejorar el servicio brindado.

- El Adjudicatario atenderá las consultas que realice INS Servicios S.A en un plazo que no debe de exceder de 1 día hábil, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de asegurados y/o terceros perjudicados.
- Se prohíbe la reproducción, alteración (ejemplo uso de corrector, datos tachados, esto en caso de no ser digitales) o variación total o parcial de estos formularios.
- El Adjudicatario será el responsable ante INS Servicios S.A e INS por los inconvenientes presentados a raíz de los servicios contratados por él, por lo que se obliga a indemnizar los daños y/o perjuicios causados a ante INS Servicios S.A, al INS, asegurados y/o terceros perjudicados, derivados de la ejecución de este contrato.
- El Adjudicatario deberá permitir a los funcionarios INS Servicios S.A. o quien este designe, el acceso a toda la documentación relativa al servicio prestado.
- El Adjudicatario deberá ejecutar los servicios contratados bajo la metodología y procedimientos ya definidos por INS Servicios S.A, así mismo en caso de ser necesario la utilización de posibles implementaciones de sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas. Para ello INS Servicios S.A. les notificará anticipadamente a las partes la implementación de estos.
- El Adjudicatario deberá tener disponibilidad para que el personal propuesto para la prestación del servicio reciba capacitación para actualización de conocimientos específicos en materia de seguros, uso de sistemas y aspectos referentes al servicio prestado.
Esta capacitación será coordinada por la dependencia administradora del servicio.
- El Adjudicatario deberá velar por la imagen, buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y vehículos dispuestos para la prestación del servicio, este último en caso de ser la modalidad a domicilio.
- El Adjudicatario se obliga a disponer en todo momento de internet, energía eléctrica, entre otros, para la efectiva y oportuna atención del servicio contratado. Se le exime de responsabilidad cuando medie caso fortuito o fuerza mayor y haya sido comunicado a INS Servicios S.A como máximo en un plazo de un día hábil a partir de la ocurrencia del evento.
- El Adjudicatario deberá atender a los asegurados y/o terceros perjudicados de forma respetuosa, amable y cortés, para brindar o recibir información clara propia del servicio prestado.
- El Adjudicatario se compromete a colaborar, ya sea mediante informe escrito o testimonio presencial para que brinde información necesaria sobre circunstancias del servicio y los daños, en el lugar y momento que INS Servicios S.A o el INS lo

requiera. Para estos casos quedará a criterio de INS Servicios S.A. asumir los costes adicionales debidamente acreditados que esta tarea le genere al contratista utilizando como referencia los precios establecidos en el presente Pliego de Condiciones.

- El Adjudicatario deberá operar bajo las normas legales (Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor número 7472, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, número 8653) que regulan la actividad comercial.
- El personal asignado para la prestación del servicio no deberá ingerir bebidas alcohólicas, fumar ni consumir ninguna sustancia psicotrópica, durante la prestación del servicio contratado, ni podrá presentarse a prestar servicios bajo los efectos de ninguna de dichas sustancias.
- El adjudicatario se compromete a que los servicios que brinden a otras personas públicas o privadas no afectarán la prestación de los servicios que eventualmente llegue a contratar con INS Servicios S.A.
- El Adjudicatario deberá guardar en un medio digital seguro (nube) la información recopilada por un periodo mínimo de un año, con el fin de suministrarlas a la Administración en caso de que así sea requerido.
- **Entrega de Resultados:** El prestatario del servicio se compromete a enviar de forma electrónica los resultados de las pruebas realizadas de cada paciente y entregarlos en la dirección (es) electrónica que se indicará al inicio del contrato. Para ello el Adjudicatario deberá cumplir con la entrega de los siguientes documentos:
 - Resultados (Formularios, Trazado del EKG y/o Resultados de laboratorios)
 - Adjuntar Complemento N°1 Solicitud de Exámenes.
 - Aportar el Complemento N°2 Constancia de Realización de Pruebas Médicas (este deberá ser firmado de manera obligatoria por el cliente).
- El adjudicatario se compromete a entregar de forma electrónica el diagnóstico de cada paciente, dentro del tiempo establecido en el presente pliego posterior a la realización de los exámenes, autenticado con la firma digital del profesional responsable, por los medios y en el momento que INS Servicios S.A así lo disponga.
- **Tiempos de Respuesta:** El tiempo de respuesta se entiende como el tiempo que transcurre desde el inicio de la atención del cliente hasta el envío a satisfacción (pruebas sin errores) a la(s) direcciones de correo electrónico que se indicara al inicio del contrato.

Para ello se tomará en cuenta la fecha y hora de atención anotada por el proveedor en el “**Complemento N°2 Constancia de Realización de Pruebas Médicas**”, asimismo la fecha y hora de recepción del correo electrónico con los correspondientes resultados y complementos.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta establecidos para cada línea Ofertada:

Líneas Ofertadas	Tiempos de Respuesta
N°1	4 horas hábiles como máximo
N°2	4 horas hábiles como máximo
N°3	6 horas hábiles como máximo

Notas: Para los casos donde el servicio se brinde en la modalidad a Domicilio, se otorgará dos horas hábiles más, a los tiempos mencionados en el cuadro de tiempos de respuesta, asimismo la Administración podrá valorar dar por aceptables los tiempos que sobrepasen lo establecido, de acuerdo con el análisis de los casos que presenten justificaciones.

Para aquellos casos donde los resultados de las pruebas realizadas presenten errores o estén incompletos, la Administración otorgará una hora hábil a partir de la notificación al proveedor para solventar dichos errores.

- Los clientes del Grupo INS son los encargados de elegir el proveedor donde se desean realizar las pruebas, no obstante, para los casos que por su naturaleza del proceso INS Servicios S.A o el INS deba intervenir y/o asignar los proveedores, se tomarán en cuenta los parámetros para su elección de acuerdo con el siguiente orden:
 - **Pruebas Requeridas:** Se tomarán en cuenta aquellos proveedores que realicen las pruebas requeridas por nuestro cliente.
 - **Ubicación:** Se tomará en cuenta el proveedor que esté más cercano a la ubicación del cliente, ya que INS Servicios S.A se debe ajustar a la necesidad de este.
 - **Tiempo de Respuesta:** En este caso se consideran los proveedores que brinden los resultados en el menor tiempo posible, lo anterior en el caso que existiera una diferencia de tiempos de respuesta por parte de los proveedores.

Nota: Para los servicios que se requiera en la modalidad a Domicilio, se tomará en cuenta a los proveedores que brinden el servicio en esta modalidad, asimismo apegándose a los puntos mencionados anteriormente.

- Para la línea N°3 los resultados de los exámenes clínicos deben presentarse y contener como mínimo, la siguiente información personal del solicitante:
 - Nombre y Apellidos.
 - Número de identificación.
 - Fecha de realización de pruebas.
 - Firma digital del microbiólogo autorizado y avalando los resultados obtenidos.
 - Nombre y número de código del microbiólogo.
 - Debe incluir los datos de los rangos utilizados para todas las pruebas de laboratorio realizadas.
- Para el servicio de laboratorio clínico, la toma de las muestras será realizada directamente en el laboratorio del Adjudicatario y solo por el personal debidamente autorizado por éste, exceptuando en el caso que el servicio se preste en la modalidad a domicilio el cual deberá de contar con los instrumentos necesarios y cumplir con parámetros establecidos según el Colegio de Microbiólogos y Químicos de Costa Rica.

Nota: Para la muestra del “Guayaco” el laboratorio clínico deberá brindar las condiciones requeridas para su recolección, asimismo esta prueba por su naturaleza puede ser recolectada por el cliente y llevarla al laboratorio.

Para todos los efectos el Adjudicatario, debe realizar la prueba clínica única y exclusivamente por personal debidamente identificado y autorizado por el Laboratorio, bajo las normas de calidad establecidas para ese servicio y aplicar en lo que corresponde, todos los términos y condiciones detallados en este Pliego de Condiciones.

- El Adjudicatario se compromete a ejecutar los servicios contratados bajo los procedimientos y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por INS Servicios S.A. para la ejecución del servicio contratado.
- El Adjudicatario se compromete a ejecutar el plan contingente que señale la Administración, esto en caso de ser necesario.
- Para el caso de los exámenes físicos y las valoraciones cardiovasculares, INS Servicios S.A o quien este designe, entregará y explicará detalladamente los

formularios digitales a utilizar para ambas pruebas. Ver también los formularios **Complemento N° 3 Examen Físico Digital Complemento** y **N° 4 Solicitud de Exámenes**.

- Ninguna información y/o resultados de los servicios prestados podrán ser entregados al Asegurado o Corredores de Seguros, únicamente deberán de ser entregados a INS Servicios S.A. o a quien este designe en la dirección de correo electrónico indicada al principio del contrato.
- En el caso de las personas jurídicas o consorcios, para todos los efectos legales, los profesionales propuestos por el Oferente para la efectiva prestación del servicio se tendrán como trabajadores del contratista y este tendrá bajo su responsabilidad el cumplimiento de todas las obligaciones patronales inherentes. Si se sustituye el profesional, del Oferente jurídico, este(os) deben tener al menos las condiciones mínimas de formación requeridas en este Pliego de Condiciones para el titular.
- Los Oferentes físicos, jurídicos o en consorcio adjudicados en el presente contrato, podrán solicitar la inclusión de nuevo profesionales y/o nuevas sedes, siempre y cuando cumplan con los requisitos estipulados en el presente Pliego de Condiciones. Estas nuevas inclusiones no podrán prestar el servicio o bien funcionar hasta que INS Servicios S.A emita el aval para su incorporación.
- En caso de que el Prestatario del Servicio no pueda brindar el servicio por razón de vacaciones, seminarios, incapacidades, entre otros, deberá notificar a INS Servicios S.A al menos una semana antes de la ausencia, esto con el fin de no ver perjudicado el servicio contratado.
- El Adjudicatario deberá cumplir con totalidad apego lo estipulado en el **Anexo N°9 Consideraciones Técnicas para la realización de los exámenes médicos** y **Anexo N°10 Responsabilidades para la realización de los exámenes médicos**.

COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Se deberá coordinar la ejecución del servicio con quien la Administración designe, al correo **atencionsp@grupoins.com** o al teléfono **2287-6000** extensiones 2007, 2017 o 2879.

Los aspectos no contemplados anteriormente, se registrarán por lo dispuesto en la Ley del INS, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y normas conexas que sean aplicables.

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta podrá formularse en el mismo orden de numeración indicado anteriormente, señalando en cada caso el número de requisito y/o condición que se conteste, la misma debe estar firmada digitalmente y la recepción de documentos serán únicamente por medio del siguiente correo electrónico **atencionsp@grupoins.com**.

Para todos los efectos se responderá al correo electrónico la confirmación del registro de su oferta al cierre de la recepción. Se advierte que la forma y duración en que se suban los archivos depende de la capacidad del internet que se esté utilizando para subir la oferta, por cuanto dependerá de lo anterior que estos estén dentro del límite de tiempo establecido.

Importante: En caso de que la documentación enviada supere los 25MB (megabytes), podrá realizar varias carpetas comprimidas que no supere el mismo tamaño.