



**Administración
A.C.C.I.
Sección Licitaciones**

Colonia 1921 3° Piso – Tel 2400.01.51 al 59 – int 2441
Fax 24090551

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA

CARPETA N° 2018/45165

**OBJETO: ADQUISICIÓN DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN CSU (CENTRO DE
SERVICIO AL USUARIO)**

**APERTURA ELECTRONICA DE LAS OFERTAS:
29 de Octubre de 2018 – Hora 14:00**

**PLAZO DE PRESENTACION DE LAS OFERTAS:
Hasta el día 29 de Octubre de 2018 – Hora 14:00**

LUGAR DE PRESENTACION DE LAS OFERTAS:

PAGINA WEB DE COMPRAS ESTATALES

www.comprasestatales.gub.uy

1	CAPITULO I – DEL OBJETO Y DE LOS REQUERIMIENTOS	4
1.1	OBJETO	4
1.2	DESCRIPCIÓN	4
	REGLÓN 1 – SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CSU) - CÓDIGO SICE 67262 “SERVICIO DE MESA DE AYUDA”	4
	LÍNEA 2: SERVICIO ADICIONAL	5
1.2.1	REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LÍNEAS 1 Y 2	5
	CONTEXTO	5
	PROCESO	6
	NIVELES DE SERVICIO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO	7
1.3	CONDICIONES GENERALES	7
1.3.1	ANTECEDENTES Y EXPERIENCIA	7
1.3.2	PROPUESTA TÉCNICA	8
1.3.3	PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	9
	• ANTECEDENTES Y EXPERIENCIA	9
	• PROPUESTA TÉCNICA	9
	• PROPUESTA ECONÓMICA	9
1.4	COTIZACIÓN	9
2	CAPITULO II – DE LA NORMATIVA QUE RIGE EL PROCEDIMIENTO	10
2.1	NORMAS QUE RIGEN EL LLAMADO	10
2.2	CONSULTAS AL PLIEGO DE CONDICIONES Y SOLICITUD DE PRÓRROGA	10
2.3	COMUNICACIONES DEL B.P.S.	10
2.4	NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN	11
2.5	ACEPTACIÓN A LAS DISPOSICIONES DEL PLIEGO DE CONDICIONES – ART. 25 DEL TOCAF	11
2.6	CUMPLIMIENTO DE NORMAS EN MATERIA LABORAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL	11
3	CAPITULO III – DE LA OFERTA Y DEL OFERENTE	12
	CONDICIONES Y FORMALIDADES DE LAS PROPUESTAS	12
3.1	DE LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	12
3.2	CONFIDENCIALIDAD SEGÚN EL ART: 65 DEL TOCAF	12
3.3	APERTURA DE OFERTAS	13
3.4	DE LA VIGENCIA DE LAS PROPUESTAS	13
3.5	PRESENTACIÓN DE OFERTAS ALTERNATIVAS	13
3.6	ORIGEN DE LA MERCADERÍA Y RÉGIMENES DE PREFERENCIA	14
3.7	SUBCONTRATOS	15
4	CAPITULO IV – DE LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN	16
4.1	EVALUACIÓN	16
4.2	ADJUDICACIÓN	17
4.3	MEJORAMIENTO DE OFERTAS Y NEGOCIACIONES	17
5	CAPITULO V – DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	17
5.1	OBLIGACIONES FISCALES	17
5.2	TRIBUTOS	18
5.3	DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS A PRESENTAR POR EL ADJUDICATARIO, DE CARÁCTER FORMAL	18
5.4	PROPIEDAD INTELECTUAL (SI CORRESPONDE)	18
5.4.1	DEFINICIÓN	18
5.4.2	PROPIEDAD INTELECTUAL - TITULARIDAD	19
5.4.3	DISPOSICIONES RELATIVAS A PROGRAMAS DE ORDENADOR Y BASES DE DATOS	19
5.4.4	OTRAS CREACIONES INTELECTUALES E INDUSTRIALES Y/O OBRAS DERIVADAS O COMPUESTAS	20
5.4.5	DEBER DE COLABORACIÓN	20
5.4.6	ORIGINALIDAD, VIOLACIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD	20
5.4.7	USO DE PROPIEDAD INTELECTUAL POR PARTE DEL ADJUDICATARIO.-	21
5.5	RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	21
5.6	CONFIDENCIALIDAD	22

6	CAPITULO VI – DEL PLAZO CONTRACTUAL Y DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	22
6.1	PLAZO CONTRACTUAL	22
6.2	PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.....	22
6.3	INTERVENCIÓN DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	23
6.4	CESIÓN DE CONTRATO	23
6.5	FORMA DE FACTURACIÓN Y PAGO	23
7	CAPITULO VII – DE LOS INCUMPLIMIENTOS Y DE LAS SANCIONES	23
7.1	MORA	23
7.2	PROCEDIMIENTO DE CONSTATACIÓN	23
7.3	PENALIDADES	24
7.4	EJECUCIÓN DE LAS SANCIONES Y OTRAS PARTIDAS INDEMNIZATORIAS.....	24
7.5	RESCISIÓN DEL CONTRATO.....	24
7.6	SUSPENSIÓN O ELIMINACIÓN EN EL REGISTRO DE PROVEEDORES.....	25
7.7	DISPOSICIÓN GENERAL	25
8	CAPITULO VIII – DE LAS GARANTÍAS (DE CORRESPONDER).....	25
8.1	DEPÓSITO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA.....	25
8.2	DEPÓSITO DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	25
8.3	DE LOS PLAZOS	26
8.4	DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPÓSITOS EN GARANTÍA	26
9	CAPITULO IX – RECOMENDACIONES SOBRE LA OFERTA EN LÍNEA	26
10	CAPITULO IX –DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	27
10.1	DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN.....	27

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

1 CAPITULO I – Del Objeto y de los Requerimientos

1.1 Objeto

El presente llamado tiene por objeto adquisición de Servicio de Mesa de ayuda de tecnología de la información CSU (Centro de Servicio al Usuario), siendo el punto de contacto para que los usuarios reporten.

Brindará el primer nivel de atención e interactuará con los otros niveles, tanto funcionales como técnicos, que hacen al proceso de gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio.

1.2 Descripción

Renglón 1 – Servicio de atención al usuario (CSU) - Código SICE 67262 “servicio de mesa de ayuda”

El servicio a contratar debe provocar una Experiencia Usuaría que evalúe que el mismo es rápido, es amable, es fácil, al sólo criterio que determine el BPS.

Línea 1: Servicio Básico CSU

El Servicio deberá ser capaz de atender una cantidad mínima de **25.000 interacciones mensuales** definido como línea base, con la capacidad de expandirse, **hasta un máximo de 50.000 interacciones mensuales.**

El costo fijo del servicio será la línea base mensual, independiente o no que se llegue a la cantidad mínima.

Superada la línea base, las interacciones se pagaran en forma unitaria, de acuerdo a su clasificación y el reporte mensual del mismo.

Una de las características principales de este servicio es la posibilidad de crecimiento de acuerdo a las nuevas necesidades del negocio.

El BPS comunicará los crecimientos conocidos en cantidad de interacciones, con la mayor antelación que sea posible. En el Anexo VI Indicadores y Automatizaciones se detallan las gráficas de interacciones totales por año, evolución del último año, para dar idea de crecimiento y evitar incertidumbre al oferente.

El horario de atención del Servicio es de lunes a viernes 8 a 18 horas incluidos feriados laborables. Las interacciones se clasifican en (ver Anexo II – Procedimiento (estándar)):

- Atención Inmediata
- Solución Conocida
- Gestionada

Este servicio deberá ser brindado de acuerdo a lo indicado en el capítulo de Características del Servicio y los Anexos correspondientes, el BPS propiciara la atención en el servicio brindado por el proveedor para una eficaz y eficiente atención al usuario. Asimismo este servicio deberá cumplir con todo lo requerido en el pliego

Dentro del servicio se consideran incluidos:

- La capacitación a todos los niveles, supervisores, gestores y gerentes propias de un servicio de este tipo. BPS le proveerá al adjudicatario la capacitación necesaria en temas propios de su operativa y gestión.
- Las automatizaciones, BPS promueve durante la ejecución del servicio la automatización en

cualquiera de sus etapas (atención, proceso, gestión, reportes, entre otras). Para las mismas el adjudicatario dispondrá de las herramientas con las que cuenta el BPS y podrá realizar todas las automatizaciones que considere sean posibles, previo acuerdo con el BPS. Las mismas serán propiedad del BPS. Las automatizaciones serán consideradas como interacciones. Ver Anexo VI - Indicadores y automatizaciones.

Monto estimado anual para el renglón 1 asciende a \$U 15.000.000 (pesos uruguayos quince millones).

Línea 2: Servicio adicional

Contratación de una capacidad de **hasta 200.000 interacciones anuales** adicionales a las de la Línea 1. Estas interacciones serán coordinadas con un mínimo de 15 días entre el BPS y el adjudicatario y se extenderán en el tiempo que sea necesario, siendo el periodo mínimo un (1) mes.

Las mismas se registrarán en un todo por lo solicitado en la Línea 1.

1.2.1 Requerimientos generales para Líneas 1 y 2

Contexto

Los sistemas centrales del organismo dan soporte a todas las áreas y procesos de negocio del Instituto y están disponibles para usuarios internos y externos a través de una red de comunicaciones internas y a través de Internet.

Especificación general:

El Servicio a contratar, será el punto de entrada al Proceso de Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio, siendo capaz de recibir los reportes de los usuarios, registrarlos, clasificarlos, priorizarlos; analizando y resolviendo los que estén dentro de su órbita; escalar los que no le corresponda resolución a los Servicios de Atención de Usuarios de Negocio y a los Grupos de Soporte Técnico y Especializados de los respectivos Sistemas y Servicios.

También deberá realizar seguimiento de los incidentes escalados, y establecer las comunicaciones pertinentes con los usuarios involucrados. Recepcionará desde los servicios del Banco avisos de indisponibilidad planificadas, así como incidentes en curso de afectación masiva a los efectos de dar información a los usuarios.

Ciclo del Servicio:

La lista de actividades inicial que se describen responden a lo que BPS entiende es el ciclo del servicio y no debe considerarse taxativa. Las mismas podrán ser revisadas tanto con la propuesta, como progresivamente durante la ejecución contractual, la incorporación de nuevas tareas serán definidas e implantadas en coordinación con el proveedor del servicio.

El servicio se desempeñara llevando adelante 6 actividades principales:

1. Gestión de incidentes y solicitudes de servicios.
2. Mantenimiento del Algoritmo de Ruteo.
3. Mantenimiento de la Base de Conocimientos.
4. Supervisión y Operación del Servicio.
5. Gerenciamiento junto con BPS del servicio.
6. Reportes del servicio.

Las cuáles son descritas en el **Anexo III – Actividades Principales del Servicio y Anexo IV – Niveles de servicio reportes e indicadores.**

Proceso

A continuación se detalla el Proceso de Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio del Banco. El servicio que se brinda, basado en el Proceso de Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio (ITL) está compuesto por 4 niveles. Se contratarán en este Servicio Niveles 0 y 1.

A su vez estos servicios integrarán el Servicio Integral con otros Grupos de Solución de Nivel 1, 2 operados por BPS y con Grupos de Especialistas Nivel 3 operados por BPS o por Terceros, de acuerdo al cuadro que se muestra a continuación a modo de ejemplo:



Los Niveles 1, 2 y 3 estarán compuestos por varios Grupos de Solución, los cuales podrán ir modificándose a lo largo del ciclo de vida del contrato.

El Centro de Servicio al Usuario funciona como único punto de contacto para los USUARIOS, en lo que refiere a la operativa con las Aplicaciones, atendiendo todos los contactos y resolviendo todos los incidentes y solicitudes de servicio, ya sea por su propia resolución, o por derivación a otros grupos de soporte.

Concentrará todas las comunicaciones de dichos USUARIOS, siendo vías válidas de contacto las siguientes:

- Teléfono,
- Correo electrónico,

Durante la vigencia del contrato:

- Portal web de auto-servicio, y / o
- Chat.
- Redes Sociales

Se podrán incluir otras formas de contacto a lo largo del periodo del Contrato.

El servicio se brindará de acuerdo a lo especificado en el Anexo I – Equipo, Locación e Infraestructura.

El equipo de Nivel 0 será responsable del registro de los contactos, la identificación de incidentes y solicitudes de servicio y la solución o derivación de los mismos a los grupos de Nivel 1 o 2 que corresponda según el caso. En caso de derivación, será responsable del registro, seguimiento y cierre del caso y de dar respuestas al USUARIO final sobre el estado de solución de su ticket.

Niveles de Servicio: Sanciones por Incumplimiento

En el Anexo IV- Niveles de servicio – reportes e indicadores, se presentan en una hoja los reportes que deberán proveerse y su periodicidad. A partir de los mismos se construirán los indicadores y aquellos que tienen establecidas metas son los denominados Niveles de Servicio (SLA´s).

El no cumplimiento de los SLA´s se sancionarán con una multa de acuerdo la criticidad indicada en el Anexo, con un porcentaje de la facturación del mes, por causas exclusivamente atribuibles al proveedor.

Sanciones según la criticidad de los SLA´s:

Criticidad	Porcentaje
Alta	5%
Media	2.5%
Baja	1%

La multa mensual por incumplimiento de los niveles de servicio (sumadas las distintas categorías/criticidad) no superaran un 20%.

En el caso de un desvío superior al 50% de al menos uno de los SLA´s durante 6 meses en el transcurso de un año contractual, por razones atribuibles al Adjudicatario, el BPS podrá rescindir el contrato y este no podrá reclamar compensación de ningún tipo ni pagos por servicios no aceptados.

1.3 Condiciones Generales

1.3.1 Antecedentes y Experiencia

Los oferentes deberán acreditar probada experiencia de al menos 3 años de actividad en la prestación de servicios de similares características (en volumen y complejidad) a las solicitadas, en los últimos 5 años, en Instituciones Públicas o Privadas nacionales

Se debe detallar la experiencia del oferente en relación a los servicios solicitados en el presente pliego de acuerdo a:

1. Las responsabilidades, funciones y roles de la empresa y/o de cada una de las empresas que integran el consorcio o que subcontrata.

2. Presentar documentación que acredite la experiencia correspondiente al/los servicio/s que va a cumplir.

Experiencia comprobable a la fecha de apertura de la licitación, de los servicios solicitados en estos renglones detallando (ver Anexo VII - Antecedentes):

- ✓ Empresa cliente, Año, lugar físico desde donde se prestó el servicio.
- ✓ Mail de contacto de la persona de la empresa que pueda dar referencias.
- ✓ Cantidad de usuarios involucrados.
- ✓ Cantidad de interacciones mensuales.
- ✓ Duración del servicio (expresado en meses).
- ✓ Rol en el proyecto (consorcio, proveedor principal, subcontratado).
- ✓ Indicadores de atención y calidad.

En el caso de registrar antecedentes en BPS deberá detallar las contrataciones que ha mantenido con el organismo en el mismo periodo.

En caso de haber presentado estos antecedentes sin dar cumplimiento con las formalidades solicitadas, el BPS actuará de conformidad con lo establecido en el art. 65 del TOCAF, concediéndoles dos días para su presentación en el formato indicado.

Si vencido este plazo el oferente no acredita los antecedentes en la planilla contenido en el Anexo mencionado, el BPS se reserva el derecho de abatir puntos en la consideración de los antecedentes presentados.

En caso que el proponente no haya presentado los antecedentes que registre en el BPS, ni en la planilla agregada en el Anexo VII respectivo ni en formato distinto al indicado, dichos antecedentes se considerarán de oficio, reservándose el Organismo la facultad de solicitar las precisiones que entienda oportunas sobre los trabajos realizados para el mismo. En este caso, cuando al analizar las propuestas, el informante técnico del llamado, desconozca si el oferente registra o no antecedentes o no en este Organismo, se solicitará la corrección de oferta respectiva (Art 65 del TOCAF) y de no presentarse en el plazo concedido, el BPS se reserva el derecho de desestimar la oferta presentada.

El BPS podrá efectuar las comprobaciones, consultas e indagaciones que entienda oportunas para corroborar los datos declarados. Asimismo, el BPS se reserva el derecho de solicitar al oferente que amplíe la información que surge en la Planilla "Anexo VII".

1.3.2 Propuesta Técnica

✓ **Cumplimiento con lo solicitado**

La empresa deberá detallar como da cumplimiento a todo lo solicitado en el presente pliego.

Especificar forma de trabajo, detallando organigrama, metodología, formas de cumplimiento con lo solicitado.

Se valorará las certificaciones en:

- ✓ COPC
- ✓ ITIL (mínima versión 3) o en su defecto ISO 20000
- ✓ ISO 9001
- ✓ y cualquier otra que aplique al servicio contratado.

En este ítem se valorará la utilización de metodologías que mejoren el desempeño del servicio así como la calidad brindada hacia el usuario, en caso de utilizarse deberá describir las mismas.

✓ **Equipo de trabajo (Staff)**

El oferente deberá presentar los currículos del personal (CV) propuesto para los roles de gestión y Supervisión, para los cuales se requerirá una experiencia mínima de (2) dos años, describiendo los Proyectos en los cuales ha participado y el rol desempeñado.

Se valorarán las certificaciones personales, declaradas en el CV, de los mismos en temas afines al contrato. Deberá presentar para cada persona que rol va a cumplir durante la ejecución del servicio.

En caso de que se desafecte a un miembro del staff se deberá sustituir por uno del mismo nivel o superior, previa aprobación del BPS.

1.3.3 Presentación de la Oferta

- **Antecedentes y experiencia**

Detallar **como se da cumplimiento** a los requerimientos solicitados en el **capítulo 1 Requerimientos Generales**.

- **Propuesta Técnica**

Detallar como se da cumplimiento a cada requerimientos solicitados en el capítulo 1 del presente pliego, indicando ítem del pliego.

- **Propuesta Económica**

Detallar la cotización propuesta según lo requerido en el ítem Cotización del presente pliego, para línea 1 y línea 2.

1.4 Cotización

La cotización se realizará en **Moneda Nacional**.

Para **línea 1 y línea 2** se deberá desagregar la cotización en:

- Línea Base (LB): precio único desde 0 hasta 25.000 interacciones mensuales.
- Interacciones desde 25.001 hasta 50.000, máximo mensual cotización unitaria. El oferente deberá cotizar los precios de las Soluciones Inmediatas, Soluciones Conocidas y Soluciones Gestionadas.
- **Para las interacciones de la Línea 2 se tomará el mismo precio de las interacciones por encima de la Línea Base (25.001 hasta 50.000), (el precio unitario de la línea 2 debe ser igual que el precio unitario de la línea 1 de las interacciones del 25.001 en adelante).**

De no indicarse la moneda, se entenderá que los precios ofertados son en moneda nacional.

Los precios se cotizarán con y sin impuestos, valor unitario o mensual/anual y en caso de no estar establecido, se tomará siempre como con impuestos incluidos.

De existir diferencias entre el costo unitario y el total del renglón, se tomará como válido el costo unitario.

De existir diferencias entre la cotización en línea y la documentación que se adjunta, se considerará válida la cotización en línea.

Los precios serán actualizados de acuerdo a la siguiente paramétrica:

80% Laudo grupo 19 Sub grupo 19.1 (promedio de las distintas franjas) del IMS + 20% de la variación del IPC

El oferente podrá presentar su propia paramétrica de ajuste, debiendo utilizar las mismas variables de la fórmula precedente, pudiendo modificar únicamente los porcentajes de incidencia de cada una de ellas en hasta un 5%, sea en más o en menos.

En caso que no se respeten las pautas de modificación señaladas o la suma de los porcentajes de incidencia no totalicen 100%, el BPS dará por aceptada la fórmula de ajuste de precios que ha sido definida para el llamado y rubro correspondiente.

Dichas actualizaciones de precios serán semestrales ajustando el 1ero. de enero y el 1ero. de julio con posterioridad al inicio del contrato. En caso que, entre la fecha de apertura y la adjudicación, hubieran transcurrido más de seis meses, los ajustes semestrales indicados, se considerarán con posterioridad a la fecha de apertura.

Atención: las Ofertas Alternativas deben ser ingresadas en línea en el sitio web de Compras Estatales (www.comprasestatales.gub.uy) . Para ello, deberán copiar línea (por cada alternativa cotizada) indicando en el campo "observaciones" que objeto o servicio está cotizando o número de alternativa según corresponda, a efectos de identificar claramente esa propuesta, debiendo tenerse presente lo establecido en el Capítulo III, numeral 3.5.-

2 CAPITULO II – De la normativa que rige el procedimiento

2.1 Normas que rigen el llamado

El presente llamado se rige de acuerdo al Pliego Particular del Llamado, Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministros y Servicios no Personales, en cuanto no se contrapongan al presente Pliego de Condiciones.

Por la sola presentación del oferente, se considera que acepta todos los Pliegos y demás disposiciones aplicables al presente llamado.-

2.2 Consultas al Pliego de Condiciones y solicitud de Prórroga

Las consultas y solicitudes de prórroga podrán formularse sólo por escrito hasta cuatro (4) días hábiles antes de la fecha de apertura del llamado, debiéndose enviar por e-mail en un archivo **formato PDF**, a la casilla bpslicitaciones@bps.gub.uy

Las mismas deben identificar claramente el oferente que las formula, el número y el objeto del llamado.

El Banco de Previsión Social publicará las respuestas en la página de compras estatales www.comprasestatales.gub.uy siendo de responsabilidad de los oferentes la consulta permanente a dicha página para estar actualizado de las eventuales modificaciones del pliego.

Las condiciones del llamado también incluirán las prórrogas y consultas que formulen los oferentes, conjuntamente con las respuestas dadas por el B.P.S., las que serán parte integrante de este Pliego.

2.3 Comunicaciones del B.P.S.

El Banco de Previsión Social efectuará las comunicaciones en la página de compras estatales www.comprasestatales.gub.uy **siendo de responsabilidad de los oferentes** la consulta permanente a dicha página para estar actualizado de las eventuales modificaciones del pliego.

El BPS podrá realizar todas las comunicaciones, que estime convenientes vía fax, por correo electrónico u otros medios informáticos o telemáticos los cuales tendrán plena validez a todos los efectos (Ley 16.736 art. 696). La constancia de lectura de un documento electrónico será prueba suficiente de su recepción (art. 7 del decreto 65/998) configurando esta comunicación un medio de notificación personal y auténtica, así como

el comprobante que emite el fax de haber sido enviada la comunicación será prueba suficiente de la notificación.

Las empresas oferentes deberán proporcionar sus números de fax y correo electrónico en el formulario de identificación del oferente.

2.4 Notificación de Adjudicación

Toda notificación que realice la Administración se hará en forma personal, telegrama colacionado, fax, correo electrónico u otro medio hábil de comunicación de acuerdo a los datos proporcionados en el Registro Único de Proveedores del Estado.

El Banco de Previsión Social publicará la Resolución de Adjudicación en la página de compras estatales www.comprasestatales.gub.uy siendo de responsabilidad de los oferentes la consulta permanente a dicha página para estar actualizado del proceso de cada llamado.

La notificación se considerará realizada, cuando el adjudicatario y aquellos oferentes que no resultaron seleccionados, sean notificados por el Organismo.

Los plazos que correspondan aplicar en el presente llamado, comenzarán a correr a partir del día siguiente de recibir la notificación.

2.5 Aceptación a las Disposiciones del Pliego de Condiciones – Art. 25 del TOCAF

La presentación a este llamado, implica la aceptación de la totalidad de las cláusulas que componen el presente Pliego de Condiciones, así como lo dispuesto en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares del B.P.S., Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministro y Servicios no Personales, otorgando asimismo el consentimiento requerido por el Artículo 25 del TOCAF, a fin de poder realizarse compensación entre deudas y créditos, existentes entre el adjudicatario y el Banco de Previsión Social.

En caso de operarse la compensación mencionada, comprendiendo también la misma las sumas debidas por Contribuciones Especiales de Seguridad Social, se podrá debitar lo adeudado directamente del depósito por fiel cumplimiento de contrato o de facturas pendientes con el Organismo.-

2.6 Cumplimiento de Normas en Materia Laboral y de Seguridad Social

La remuneración que la empresa abone a sus trabajadores no podrá ser inferior al homologado en el seno de los Consejos de Salarios para la respectiva rama de actividad, o aquél que fije en su defecto el Poder Ejecutivo.

El BPS podrá exigir mensualmente la presentación de la documentación o declaración jurada que acredite que el adjudicatario da cumplimiento a las normas vigentes en materia laboral y de seguridad social, con respecto al personal en relación de dependencia, tales como pago de remuneraciones, entrega de recibos de sueldos, comprobante de inscripción de la planilla de trabajo en el MTSS, comprobante de pago al BPS, comprobante de pago del seguro contra accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, el cumplimiento de normas de seguridad e higiene y demás que correspondieren. El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria en el pago de las retribuciones antes mencionadas será causal de rescisión del contrato.

Asimismo semestralmente se podrá requerir Certificado Contable que acredite la situación de regularidad en la totalidad de las obligaciones laborales y de seguridad social de la empresa para con sus dependientes.

El BPS tiene la potestad de retener de los pagos debidos en virtud del contrato, los créditos laborales a los que tengan derecho los trabajadores de la empresa contratada (Ley 18.098 de 27 de diciembre de 2006, Ley 18.099 de 10 de Enero de 2007).

En caso de incumplimiento de las obligaciones mencionadas anteriormente el Banco de Previsión Social se reserva el derecho de aplicar las disposiciones del Decreto 475/2005 de fecha 14 de noviembre de 2005 y de la Ley 18.098 de 27 de diciembre de 2006, Ley 18.099 de 10 de Enero de 2007, como así rescindir la presente contratación, con pérdida del depósito en garantía por cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieren corresponder. Las partes convienen que, de tener que afrontar

el BPS cualquier tipo de pago por los rubros contenidos en las Leyes 18.098 y 18.099, el monto total le será restituido por la empresa adjudicataria.

3 CAPITULO III – De la Oferta y del Oferente

Condiciones y Formalidades de las Propuestas

3.1 De la presentación de las Ofertas

Las propuestas **deberán ser presentadas exclusivamente en formato electrónico**, mediante el ingreso de las mismas en el sitio web de Compras Estatales: www.comprasestatales.gub.uy (por consultas al respecto deberán comunicarse con: Atención a Proveedores 2604 5360 de lunes a domingo de 08:00 21:00 hs.) o pueden consultar el Instructivo en la página web de Compras Estatales.

En la página web indicada se encuentra el Manual de Proveedores que detalla los pasos a cumplir por cada oferente en la presentación de sus propuestas, con videos explicativos y prácticos sobre las actividades a llevar a cabo por el mismo para presentar una OFERTA VALIDA.

LUEGO DEL INGRESADA LA OFERTA, NO SE PODRÁ ADUCIR DESCONOCIMIENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO QUE DEBÍA SEGUIRSE.

Por lo tanto, será de entera responsabilidad del oferente interiorizarse del funcionamiento de la plataforma electrónica del Sistema Integrado de Compras Estatales, el que dispone de amplia información en línea para ingresar los recaudos solicitados en debida forma.

IMPORTANTE: Cada archivo no podrá superar los 9 MB y la resolución de escaneo deberá ser mínima (200) y en blanco y negro.

Los archivos que se adjunten deberán estar en formato “PDF”.

La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en la convocatoria respectiva.

La plataforma electrónica garantiza que no pueda conocerse el contenido de las ofertas hasta el momento de la apertura.

Se deberá adjuntar un índice con el nombre de cada uno de los documentos que componen la oferta y una breve descripción de los mismos.

Los oferentes están obligados a presentar toda la información que sea necesaria para evaluar sus ofertas en cumplimiento de los requerimientos exigidos.

La ausencia de información referida al cumplimiento de un requerimiento podrá ser considerada como “no cumple dicho requerimiento”, no dando lugar a reclamación alguna por parte del oferente.

Toda la documentación de la oferta se ingresará en formatos abiertos, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado.

3.2 Confidencialidad según el Art: 65 del TOCAF

.....”En el contenido de las ofertas se considerarán informaciones confidenciales, siempre que sean entregadas en ese carácter (artículo 10 de la Ley Nº 18.381, de 17 de octubre de 2008), la información de clientes, la que puede ser objeto de propiedad intelectual y aquellas de naturaleza similar de acuerdo con lo que establezcan los pliegos únicos o, en su caso, el pliego particular. No se consideran confidenciales los precios y las descripciones de bienes y servicios ofertados y las condiciones generales de la oferta.....”

En el caso que algún oferente ingresara con carácter confidencial los precios, las descripciones de bienes y servicios, las condiciones generales de la oferta o en su defecto la totalidad de la oferta, después del acto de apertura, el BPS solicitará a las empresas oferentes que levanten el carácter de confidencial a esos contenidos dándole un plazo máximo de 48 horas siguientes al acto de apertura, a efectos que todos los oferentes tengan acceso a todas las ofertas. La notificación se realizará a través del sitio web de Compras Estatales y por el correo electrónico que el proveedor ingresó al RUPE.

En caso que el oferente no levante dicha condición su oferta será desestimada.

Los ANTECEDENTES solicitados en el Pliego, forman parte de las condiciones generales de la oferta, por lo tanto NO PUEDEN TENER CARÁCTER DE CONFIDENCIALIDAD.

Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo y presentarlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF.

El oferente que NO pueda ingresar su oferta a la página web de Compras Estatales, deberá comunicarlo 24 hs antes de la fecha y hora establecida para la apertura de ofertas.

3.3 Apertura de Ofertas

La apertura de las Ofertas se efectuará en forma automática en la fecha y hora indicada. El Acta será remitida por el SICE a la o las direcciones electrónicas previamente registradas por cada oferente en la sección "Comunicación" incluida en "Datos Generales" prevista en la aplicación Registro Único de Proveedores del Estado. El acta de apertura permanecerá asimismo visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica.

Atendiendo a la modalidad de apertura indicada, no se diligenciarán observaciones que los oferentes pudieran realizar a las ofertas de otros proveedores antes que el organismo proceda a analizar las mismas.

Será de responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de mensajes.

A partir de la fecha y hora establecidas, las ofertas quedarán accesibles para la Administración contratante, no pudiendo introducirse modificación alguna en las mismas. Asimismo, las ofertas quedarán visibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información que se entregada en carácter confidencial.

Solo cuando la Administración contratante solicite salvar defectos o carencias de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada. El instructivo de cómo proceder se encuentra en la página web de Compras Estatales.

3.4 De la Vigencia de las Propuestas

Las propuestas tendrán vigencia por un período mínimo de 60 días calendario contados a partir de la fecha de apertura, prorrogables automáticamente por períodos sucesivos de 60 días, salvo que mediare comunicación escrita por parte de la firma oferente no accediendo al mismo, lo que deberá comunicarse con una antelación no inferior a 5 (cinco) días hábiles antes del vencimiento del plazo inicial o sus prórrogas. En caso de que el oferente estipulare un plazo menor de mantenimiento de oferta, se considerará como no estipulado, siendo válido únicamente el término establecido en el presente numeral.

3.5 Presentación de Ofertas Alternativas

Las presentes especificaciones constituyen preferencia, pero no inhiben las consideraciones de otras alternativas que deseen presentar los oferentes y que puedan satisfacer las necesidades del servicio. No obstante ello el Organismo se reserva el derecho de considerar o no las ofertas alternativas presentadas, no constituyendo para el oferente objeto de reclamo la no consideración de las mismas.

Atención: las Ofertas Alternativas deben ser ingresadas en línea en el sitio web de Compras Estatales (www.comprasestatales.gub.uy) . Para ello, deberán copiar línea (por cada alternativa cotizada) indicando en el campo “observaciones” que objeto o servicio está cotizando o número de alternativa según corresponda, a efectos de identificar claramente esa propuesta.

3.6 Origen de la mercadería y regímenes de preferencia

Se indicará el país de origen de la mercadería cotizada

➤ **Régimen de Preferencia de Industria Nacional**

De acuerdo a lo establecido en el Art. 41 de la Ley No. 18.362 de 6 de octubre de 2008 y Decreto No. 13/009 de fecha 13 de enero de 2009, que se consideran parte integrante de este Pliego; el oferente que desee acogerse al Régimen de Preferencia de la Industria Nacional, previsto en las normas indicadas precedentemente, **deberá solicitarlo en la oferta.**

El origen nacional de los productos y/o servicios ofrecidos se acreditarán mediante la presentación de la constancia pertinente expedida por la Cámara de Industrias del Uruguay, Cámara Mercantil o Cámara nacional de Comercio y Servicios del Uruguay (Decreto No. 13/009 de 13/01/2009). **La referida certificación deberá formar parte de la oferta.**

Asimismo, se considerarán como **no nacionales** todas aquellas ofertas que, al momento de la apertura, no vengán acompañadas por el certificado indicado en el párrafo anterior.

➤ **Régimen de Preferencia MIPYMES**

De conformidad con lo dispuesto por el Art. 44 de la Ley 18.362 de 6 de octubre de 2008 y Decreto No. 371/010 de fecha 14 de diciembre de 2010, que se consideran parte integrante de este Pliego, el Oferente que desee acogerse al Régimen de Preferencia allí establecido **deberá presentar conjuntamente con su oferta la siguiente documentación:**

A. Para los BIENES:

- Certificado emitido por DINAPYME, que establezca:
 - La condición de MIPYME de la empresa y su participación en el Sub Programa de Compras Públicas para el Desarrollo.
 - Declaración Jurada de la empresa ante DINAPYME de que el bien cumple con el mínimo de integración nacional o el salto de partida arancelaria
 - El porcentaje de preferencia aplicable.
- La empresa que **resulte adjudicataria** deberá presentar el **certificado de origen** emitido por las Entidades Certificadoras en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la Resolución de Adjudicación.
- En caso que el certificado **no fuera presentado dentro del plazo previsto** o fuera **denegado**, se dejará sin efecto la adjudicación, la cual recaerá en la siguiente mejor oferta (Art. 7º. del Decreto 371/010 del 14/12/2010)

B. Para las OBRAS Y SERVICIOS

- Certificado emitido por DINAPYME, que establezca:
 - La condición de MIPYME de la empresa y su participación en el Sub Programa de Compras Públicas para el Desarrollo.

- Declaración Jurada de la empresa ante DINAPYME del porcentaje de integración nacional que compone el precio de la oferta.
- El porcentaje de preferencia aplicable.
- Declaración del oferente ante el BPS del porcentaje del monto total de su oferta que corresponda a: bienes, materiales y mano de obra, que deberá observar la debida congruencia con la paramétrica de ajuste de precios ofertada.

➤ **Reserva de Mercado**

En el presente llamado no resulta aplicable el mecanismo de Reserva de Mercado previsto en el art. 11 del Decreto No. 371/010 de 14 de diciembre de 2010, de conformidad con lo indicado en el literal c) de las excepciones allí incluidas.

3.7 Subcontratos

En caso de que el oferente opte por la modalidad de subcontratación, éste deberá en su propuesta detallar los servicios que pretende subcontratar aportando el nombre del subcontratista y adjuntar la documentación que permita valorar la solvencia y capacidad de los mismos.

El adjudicatario no podrá subcontratar otros servicios o suministros a los previstos inicialmente en la contratación sin la previa autorización expresa y por escrito del B.P.S.

Los eventuales subcontratos que la empresa oferente proponga para entregar cualquier bien o producir cualquier servicio no la eximirá, en ningún caso, de las responsabilidades por la totalidad de la oferta presentada, siendo por ende el adjudicatario el único responsable del desempeño de los subcontratistas, manteniendo el BPS, únicamente trato directo con el adjudicatario.

3.8 Consorcio

Se admitirá la presentación de ofertas conjuntas por empresas que proyecten consorciarse al amparo de lo dispuesto en los arts. 501 a 509 de la Ley No. 16.060 de fecha 4 de setiembre de 1989, para la adquisición de la solución informática requerida, así como la prestación de los servicios inherentes a la misma, debiendo adjuntar a la oferta:

a) Acta que exprese la intención de consorciarse, con certificación notarial de firmas, detalle de las actividades que tomará a su cargo cada integrante del consorcio, así como las proporciones con que participa cada uno.

b) Toda la información requerida en este pliego para los oferentes, para cada uno de los miembros integrantes del consorcio.

c) Designación de uno de los miembros como responsable autorizado para contraer obligaciones y recibir instrucciones para y en representación de todos y cada uno de los miembros integrantes del consorcio.

d) Constancia en el Acta de intención y posteriormente en el contrato de consorcio que cada uno de sus integrantes será solidariamente responsable para con la Administración de todas y cada una de las obligaciones contraídas en el marco de la presente licitación.

e) Expresar la indivisibilidad de las obligaciones contraídas ante la Administración, y la no modificación del acta o contrato, sin la previa autorización de la Administración.

Por lo tanto, los oferentes que se presenten bajo la modalidad indicada, deberán cumplir, en forma individual, con lo establecido en el numeral 10 del Capítulo III del Pliego que rige esta Licitación, que refiere a la "Documentación y Requisitos a Presentar por el Oferente".

Asimismo, deberá considerarse dentro del Capítulo V del Pliego, que trata "De las obligaciones y responsabilidades del adjudicatario", un numeral que dispone:

- Constitución del consorcio

En caso de presentarse con acta intención de constitución del consorcio, deberá presentar documentación con la efectiva conformación del mismo.

4 CAPITULO IV – De la evaluación de las ofertas y adjudicación

4.1 Evaluación

La evaluación se realizará de acuerdo a los factores que se detallan:

Propuesta económica: 50 puntos

Para cada renglón se ordenarán las ofertas de menor a mayor valor de acuerdo al precio ofertado.

A la oferta de menor precio le será asignada con el 100% del puntaje. El resto de las ofertas recibirán puntos decrecientes a prorrata del orden de precios.

Escenario de Evaluación económico: Para el escenario de evaluación económica se tomara el costo total del servicio para el periodo contractual de 5 años (2 años más 3 prórrogas de 1 año).

Según la siguiente tabla:

Evaluación Económica	
	Puntos
Línea 1 y línea 2	50
Línea Base	40
Por encima de LB hasta máximo Línea 1 + máximo Línea 2	10
Solución Inmediata	
Solución Conocida	
Solución Gestionada	
TOTAL	50

Propuesta Técnica: 30 puntos

La evaluación de la propuesta técnica se efectuará sobre la base de la calidad de los productos, servicios y personal propuestos por el oferente y atributos valorables de todos los renglones.

Antecedentes y Experiencia: 20 puntos

Se evaluarán los antecedentes y experiencias presentados, los cuales deben cumplir con lo requerido en el capítulo Requerimientos Generales – Antecedentes y Experiencia.

Se considerarán las sanciones e incumplimientos registrados en los últimos cinco (5) años, en el Organismo en caso de corresponder así como en otras reparticiones estatales.

Incumplimientos y sanciones registradas.

Se considerarán las sanciones registradas en el RUPE. También se tomará en cuenta en caso de haber prestado servicios en BPS, las sanciones u observaciones que surjan del Registro de BPS en los últimos 5 años.

En aquellas empresas que hayan sido proveedoras de este organismo, se tomará en cuenta, además de los incumplimientos, los cumplimientos de los contratos que hayan mantenido con el BPS, por lo cual la valoración final de este ítem será el resultado de la evaluación de ambos conceptos.

Como resultado de la evaluación antes referida, se confeccionará el orden de prelación correspondiente de las ofertas por renglón.

Es responsabilidad del oferente aportar toda la información necesaria para la correcta valoración de la oferta por parte del Organismo.

4.2 Adjudicación

La adjudicación se realizará a un solo proveedor cuya oferta obtenga mayor puntaje de acuerdo a los factores detallados anteriormente.

El Banco de Previsión Social, se reserva el derecho de adjudicar el presente llamado en forma parcial o total, como así también podrá dejar sin efecto el mismo, si las ofertas presentadas no fueran suficientes ni convenientes a su juicio o a su sólo criterio.

Si el adjudicatario no pudiere cumplir total o parcialmente con lo estipulado en el Pliego de Condiciones, el BPS se reserva el derecho de dejar sin efecto esa adjudicación, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones contractuales que correspondieren y adjudicar el objeto de la presente Licitación a la empresa que haya calificado en segundo lugar y así sucesivamente.

4.3 Mejoramiento de Ofertas y Negociaciones

Si se presentasen dos o más ofertas que reciban calificación similar (que no difieran en más de un 5% de la mejor calificada) o que tengan precio similar (que no difieran en más del 5% del precio de la menor), según sea el criterio de evaluación aplicado, la comisión Asesora de Adjudicaciones, o el ordenador, en su caso, podrá invitar a los oferentes respectivos a mejorar sus ofertas, otorgándoles un plazo no menor a dos días para presentarlas.

En el caso de presentación de ofertas similares, se podrán entablar negociaciones con los respectivos oferentes, a fin de obtener mejores condiciones técnicas, de calidad o de precio.

Si los precios de la o las ofertas recibidas son consideradas manifiestamente inconvenientes, el ordenador o en su caso la Comisión Asesora debidamente autorizada por éste, podrá solicitar directamente mejoras en sus condiciones técnicas de precio, plazo o calidad.

De las negociaciones que se efectúen, cualquiera sea el caso, se labrarán actas sucintas, preferentemente con participación de Escribano Público, las que se agregarán al llamado.

5 CAPITULO V – De las obligaciones y responsabilidades del adjudicatario

5.1 Obligaciones Fiscales

A. D.G.I. y B.P.S

Inscripción en D.G.I. y B.P.S con constancia de encontrarse al día con el pago de los aportes.-

En caso de que se configure incumplimiento de las obligaciones tributarias citadas, el Banco de Previsión Social podrá rechazar la oferta o rescindir el presente contrato, perdiendo la firma adjudicataria el depósito de garantía por cumplimiento de contrato en su caso, sin perjuicio de poder

accionar por los daños y perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento.

El Banco de Previsión Social se reserva el derecho de realizar dichos controles respecto al adjudicatario, durante la vigencia de la contratación.

B. Seguros:

El adjudicatario deberá contratar todos los seguros necesarios, para el fiel cumplimiento de las obligaciones emergentes de la presente contratación.-

Deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el Art 61 de la Ley 16.074 de fecha 10.10.89 relativa a la obligatoriedad de la contratación del Seguro sobre Accidentes de trabajo y Enfermedades Profesionales.

5.2 Tributos

Serán de cargo del adjudicatario todos los tributos que correspondan al momento de la adjudicación, de acuerdo con las leyes y decretos de la República Oriental del Uruguay. Asimismo el BPS no se responsabiliza por incumplimiento de pago de cualquiera de las obligaciones que el adjudicatario asuma por la ejecución del contrato.

5.3 Documentación y Requisitos a presentar por el Adjudicatario, de carácter formal.

- Deberá estar inscripto en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo N° 155/013 de 21 de mayo de 2013, en calidad de ACTIVO.
Al momento de la inscripción en dicho Registro deberá incluirse dentro de la información a presentar, los datos de una cuenta bancaria a los efectos de poder realizar los pagos electrónicos establecido por la Ley 19.210 de Inclusión Financiera.
- Inscripción en el Registro de la DINAMA, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 315/010 que se remite al Art. 1° del Decreto 260/007, aceptándose tanto las inscripciones definitivas, como las inscripciones provisorias (vigente a la fecha de apertura), expedidas por dicha Dirección.
- Declarar que está en condiciones de contratar con el BPS de acuerdo con el Art 46 del TOCAF, Decreto 150 del 11.05.12.
- Conocer y aceptar las disposiciones del Decreto 114/82, referente a las normas de aplicación del Convenio Internacional del Trabajo Número 94 en los contratos celebrados con las autoridades públicas.
- Aquel Adjudicatario que hubiere acreditado su carácter de MIPYME deberá presentar el certificado de origen emitido por las entidades certificadoras, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la Resolución de Adjudicación. En caso de que el Certificado no fuera presentado dentro del plazo previsto o fuera denegado, se dejará sin efecto la adjudicación, la cual recaerá en la siguiente mejor oferta. (Art. 7° Dec. 371/010.)

5.4 Propiedad Intelectual (si corresponde)

5.4.1 Definición

A los efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entiende por Propiedad Intelectual - a título enunciativo y no limitativo -, todos los siguientes derechos: i) derechos de autor, incluyendo a título enunciativo, y no limitativo, entre otras, las obras artísticas o literarias, cualquiera sea su género, forma de expresión, mérito o finalidad, nacionalidad o domicilio del autor o del titular del respectivo derecho, o el lugar de la publicación de la obra, todas las producciones en el campo literario, científico, artístico, y del dominio de la inteligencia en general comprendiendo – en forma enunciativa y no limitativa conforme lo arriba indicado - las obras expresadas en forma escrita, a través de libros, revistas, folletos, estudios, investigaciones, reportes, informes u otros escritos, y

cualesquiera otras expresadas mediante letras, signos o marcas convencionales, las composiciones musicales con letra o sin ella, las obras dramáticas y dramático-musicales, las obras coreográficas y las pantomímicas, las obras audiovisuales, incluidas las cinematográficas, realizadas y expresadas por cualquier medio o procedimiento, las obras multimedia, las obras radiofónicas, las obras de artes plásticas, incluidos los dibujos, pinturas, esculturas, grabados y litografías, los planos y las obras de arquitectura, arte gráfico, las obras fotográficas y las expresadas por un procedimiento análogo a la fotografía, las obras de arte aplicado, las ilustraciones, mapas, croquis, planos, bosquejos y obras plásticas relativas a la geografía, la topografía, la arquitectura o las ciencias, los programas de ordenador incluyendo código fuente, código objeto, compilaciones, archivos, registros, documentación de programa, sitios web, las antologías o compilaciones de obras diversas o de expresiones del folclore, y las bases de datos, siempre que dichas colecciones sean originales en razón de la selección, coordinación o disposición de su contenido, la expresión de ideas, informaciones y algoritmos, en tanto fuere formulada en secuencias originales ordenadas en forma apropiada para ser usada por un dispositivo de procesamiento de información o de control automático y en general, toda otra producción del intelecto, ii) patentes de invención, modelos de utilidad, patentes divisionales, iii) todo tipo de invenciones (sean patentables o no), divulgaciones, mejoras, secretos comerciales, información propietaria, mejoras de tecnología, información técnica, fórmulas, diagramas, flujogramas, y cualquier documentación que se relacione con lo anterior, iv) diseños industriales, v) marcas, nombres comerciales, logotipos, emblemas, indicaciones geográficas, indicaciones de procedencia, denominaciones de origen, frases publicitarias, vi) nombres de dominio de Internet;

5.4.2 Propiedad Intelectual - Titularidad

Toda Propiedad Intelectual que sea creada, desarrollada y/o producida por la adjudicataria como resultado del contrato a que refieren estos Términos y Condiciones de Propiedad Intelectual, incluyendo a título enunciativo cualquier adaptación, transformación, modificación, upgrade y en general toda obra derivada o compuesta, es propiedad y pertenecerá al Banco de Previsión Social en forma definitiva, exclusiva, ilimitada e irrevocable y en la forma más amplia posible para el Uruguay y el resto del mundo, por todo el tiempo de duración de la protección de la Propiedad Intelectual en el país o en el exterior, el que sea mayor, en los términos más amplios permitidos por la Ley.

5.4.3 Disposiciones relativas a Programas de Ordenador y bases de datos

Además y sin perjuicio de todo lo anterior, a título ilustrativo y sin que tenga carácter limitativo, respecto de las creaciones intelectuales y/o industriales relativas a programas de ordenador y bases de datos (a modo de ejemplo programas fuente o programas objeto; las compilaciones de datos o de otros materiales, en cualquier forma, que por razones de la selección o disposición de sus contenidos constituyan creaciones de carácter intelectual, y la expresión de ideas, informaciones y algoritmos, en tanto fuere formulada en secuencias originales ordenadas en forma apropiada para ser usada por un dispositivo de procesamiento de información o de control automático), que bajo la vigencia de la vinculación de la adjudicataria con el Banco de Previsión Social sean creadas, desarrolladas y producidas por la adjudicataria, se entenderán cedidos al Banco de Previsión Social en su carácter de Productor o Comitente, en forma definitiva, exclusiva, ilimitada e irrevocable y en la forma más amplia posible para el Uruguay y el resto del mundo, por todo el tiempo de duración de la protección de la Propiedad Intelectual sobre la obra en el país o en el exterior, el que sea mayor, en los términos más amplios permitidos por la Ley, comprendiéndose en dicha cesión todos los derechos de Propiedad Intelectual resultantes, incluyendo los derechos de autor y todos los derechos patrimoniales y de explotación, y el ejercicio de los derechos morales, en la medida más amplia permitida por la ley, en los términos del artículo 29, de la Ley Nº 9.739, del 17 de diciembre de 1937, en la redacción dada por la ley Nº 17.616, de 10 de enero de 2003.

Las Partes reconocen que la cesión de los derechos de propiedad sobre programas de ordenador que sean desarrollados por el adjudicatario en virtud de su vinculación con el Banco de Previsión Social, conlleva para su propietario exclusivo – el Banco de Previsión Social – todos los derechos patrimoniales y de explotación sobre el mismo así como la facultad de decidir sobre el ejercicio de

los derechos morales, incluyendo entre otros, a título enunciativo y sin que ello constituya una enumeración de carácter taxativo o limitativo, los de reproducción por cualquier sistema gráfico, mecánico, electrónico, reprográfico, digital, o de cualquier otra índole; distribución en cualquier formato o soporte, y mediante venta, alquiler, préstamo o cualquier otra forma; comunicación pública a través de proyección audiovisual, transmisión por hilo, cable, fibra óptica, sistemas telemáticos, digitales off-line u on-line, redes, incluyendo la world wide web y la internet, incorporación a bases de datos, o mediante cualquier otro sistema; transformación, traducción a lenguas distintas al español, adaptación a otras obras derivadas; distribución pública de ejemplares de o los programas, su importación o exportación traducción, compilación, adaptación u otra transformación, cualquier otra forma de utilización del o los programas que no esté contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial, y en general para todas las modalidades de utilización y medios de difusión conocidos o por conocerse, de programas, señales, signos, palabras, sonidos o imágenes, en todos los países y lenguas del mundo, y por todo el tiempo de duración del derecho de autor sobre el Programa con la máxima duración legalmente permitida. Estos derechos incluyen también a título enunciativo todos los establecidos en el artículo segundo de la Ley N° 9.739 de 17 de diciembre de 1937 en la redacción dada por la Ley N° 17.616 de 10 de enero de 2003.

5.4.4 Otras creaciones intelectuales e industriales y/u obras derivadas o compuestas

Además y sin perjuicio de lo establecido en el punto 2, respecto de las demás creaciones intelectuales y/o industriales, la adjudicataria acepta y reconoce que todos los derechos de Propiedad Intelectual pertenecerán al Banco de Previsión Social, obligándose a ceder a favor del Banco en forma ilimitada, exclusiva, definitiva e irrevocable, libre de obligaciones y gravámenes, para el Uruguay y para cualquier otro país, todos los derechos de Propiedad Intelectual que correspondan o pudieren corresponder a tales creaciones, con reserva de los derechos morales reconocidos por la Ley, gozando el Banco de Previsión Social de todos los derechos patrimoniales y de explotación que acceden a tales creaciones en la medida más amplia permitida por la Ley.

Respecto de la(s) obra(s) propiedad del Banco de Previsión Social que sea(n) entregada(s) a la adjudicataria en virtud de las cláusulas de este contrato y de las cuales resulte una obra derivada o compuesta, se establece que la titularidad de la(s) misma(s) pertenecerá al Banco de Previsión Social con el mismo alcance previsto en las cláusulas precedentes según sea aplicable.

5.4.5 Deber de colaboración

La adjudicataria colaborará y asistirá al Banco de Previsión Social en todo cuanto éste pudiera requerir para la inscripción en nombre del Banco de Previsión Social de los derechos de Propiedad Intelectual o sus cesiones, ante las oficinas que correspondan y se compromete a suscribir a simple requerimiento y sin demora todos los documentos destinados a tal fin tanto para ser presentados en Uruguay y en cualquier otro país que se requiera

La adjudicataria no retiene ningún derecho de Propiedad Intelectual, título, reclamo o derecho de cualquier tipo o naturaleza (incluyendo cualquier derecho o reclamo económico) sobre la Propiedad Intelectual o en relación a la cesión de los derechos operada.

5.4.6 Originalidad, violación de derechos de terceros y exoneración de responsabilidad

La adjudicataria asegura y declara al Banco de Previsión Social que las creaciones y obras realizadas para el Banco serán originales y no infringirán derecho alguno de Propiedad Intelectual de terceros, incluyendo a título meramente enunciativo y no limitativo derechos de autor, marcas y otros signos distintivos, patentes e invención, licencias, modelos de utilidad, diseños industriales, frases publicitarias, nombre comercial, nombres de dominio en Internet, secreto comercial, o información no divulgada, derechos de imagen o bienes jurídicos similares, y que no se encuentran sujetos a carga ni gravamen alguno ni se encuentran afectados de cualquier manera que pueda afectar su disponibilidad por el Banco de Previsión Social.

La adjudicataria declara asumir entera responsabilidad por acciones legales y/o reclamaciones de cualquier naturaleza incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, reclamaciones extrajudiciales, judiciales, civiles, penales o administrativas - que puedan originarse en relación con la originalidad, autoría, derecho a la propiedad o explotación de las Obras, concurrentes o no concurrentes o de cualquier otra naturaleza, realizadas para el Organismo, y responderá de los daños y perjuicios, multas, penas, costas, costos, gastos causídicos, honorarios de abogado, gastos, y cualesquiera otras pérdidas que pudieren irrogarse al Banco de Previsión Social por tal motivo. La adjudicataria queda obligada a su evicción y saneamiento de acuerdo a derecho, exonerando al Banco de Previsión Social de toda responsabilidad al respecto.

La adjudicataria declara y garantiza que la obra no constituye copia ni modificación total o parcial de ninguna otra obra ajena, o aún propia cuando la misma esté sujeta a otorgamiento de derechos de explotación a terceros o esté sometida a cualquier otro gravamen o carga de cualquier naturaleza, o limitación a la cesión de propiedad de las obras al Banco de Previsión Social, u otra afectación similar que pueda perturbar o impedir de cualquier forma su libre y pacífica utilización por el Banco de Previsión Social con total indemnidad para éste. A tal efecto se obliga a mantener indemne al Banco de Previsión Social respecto de cualquier reclamo de terceros que invocaran que la obra hubiera violado algún derecho ya sea de propiedad intelectual, de exclusividad o de cualquier otro tipo que les perteneciera.

Se deja constancia que lo dispuesto en esta cláusula es un elemento esencial del contrato.

Será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario el uso de patentes de invención, marcas de fábrica o de comercio y otros tipos de propiedad intelectual (derechos de copia y uso de libros y programas de computador, etc.) pertenecientes a terceros que requiera para llevar a cabo el objeto de esta licitación. Toda cantidad que la adjudicataria tuviera que pagar para poder hacer uso de tales derechos de terceros, será de su exclusivo cargo y costo

5.4.7 Uso de Propiedad Intelectual por parte del adjudicatario.-

Será de exclusiva responsabilidad de la adjudicataria, el uso de cualquier propiedad intelectual definida con el alcance establecido en la cláusula 1.

Toda cantidad que la adjudicataria tuviera que abonar para poder hacer uso cualquier propiedad intelectual será de su exclusivo cargo. Asimismo será de su exclusiva responsabilidad, cualquier suma, sanción o indemnización que fuere generada por el incumplimiento de lo que antecede.

La adjudicataria deberá cumplir con brindar la documentación e información necesaria a los efectos del Decreto 142/991 de fecha 6 de febrero de 1991.

La adjudicataria deberá contratar todos los seguros necesarios, para el fiel cumplimiento de las obligaciones emergentes de la presente contratación

5.5 Responsabilidades del Adjudicatario

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, el buen cumplimiento del servicio que se le asigne. El o los funcionarios que el Banco de Previsión Social designe estarán facultados para controlar, transmitir las instrucciones y/o pautas que estime indispensable a efectos de una eficiente y regular efectivización de los cometidos, así como analizar y evaluar la marcha y resultados de los productos adquiridos y/o servicios contratados.

La/s empresa/s adjudicataria/s será/n la/s única/s y absoluta/s responsable/s de la supervisión, conducta, labor y actuación de su propio personal o del contratado. La potestad disciplinaria será desempeñada siempre y exclusivamente por dicha empresa, tanto resultare de la conducta personal o funcional, faltas, accidentes, omisiones, indemnizaciones, etc., así como los daños producidos por la inexperiencia, desidia, falta de cuidado en su caso, daño intencional del citado personal, quedando el Organismo totalmente desvinculado y exento de todo tipo de responsabilidad con respecto a los mismos o frente a terceros.

La/s empresa/s adjudicataria/s será/n asimismo la/s única/s responsable/s, liberando de toda responsabilidad al Banco de Previsión Social por cualquier accidente de su personal. Los gastos que se ocasionen por los actos imputables a la empresa serán de cargo de la misma pudiendo BPS debitarlo de las facturas o del depósito de garantía.

En caso de que la/s empresa/s contratada/s interrumpiera/n momentáneamente el servicio licitado durante el período de su ejecución el B.P.S. queda facultado a contratar otras empresas en forma directa, para suplir dicho incumplimiento y hasta que se subsane el mismo y/o su finalización, siendo la totalidad de los gastos extraordinarios que se ocasionen de cuenta del adjudicatario, sin perjuicio de las sanciones que pudieren corresponder.

El Banco de Previsión Social, siempre que la conducta personal o funcional, sea improcedente, así como cuando se constaten irregularidades, notificará a la empresa, a fin de que se tomen las medidas del caso si correspondiere.-

5.6 Confidencialidad

El adjudicatario queda obligado a los términos de confidencialidad establecidos por la normativa vigente, y sujeto a las acciones legales correspondientes en caso de violación de las mismas.

El proveedor, sus empleados y demás empresas subcontratadas deberán mantener la confidencialidad de la documentación e información suministrada por el B.P.S o generada como resultado de este contrato, el proveedor no podrá divulgarlos ni dar acceso a persona no autorizada, bajo ningún concepto, a menos que medie autorización escrita, otorgada por resolución del Directorio del B.P.S.

El no cumplimiento de esta disposición será considerado falta grave y causal de rescisión del contrato, con pérdida del depósito en garantía de fiel cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las acciones por daños y perjuicios civiles así como acciones penales que pudieren corresponder.

6 CAPITULO VI – Del Plazo contractual y del Perfeccionamiento del Contrato

6.1 Plazo Contractual

La fecha de inicio de la prestación se establecerá en el acta de notificación de la adjudicación.

El plazo contractual será por el término de dos (2) años con el mecanismo de renovación automática por hasta tres (3) períodos de 1 año, salvo que cualquiera de las partes comunique a la otra su voluntad contraria con sesenta (60) días de anticipación a cada vencimiento.

Vencido el plazo original de un año el BPS tiene derecho a rescindir el contrato en cualquier momento y sin expresión de causa, previo aviso al adjudicatario del cese de esa relación, con un plazo no inferior a treinta (30) días.

La relación contractual entre el BPS y el adjudicatario se extinguirá al vencimiento del plazo de contrato.

No obstante vencido el plazo contractual ya sea por vencimiento del término total previsto, o por cualquier otra causa, el B.P.S. podrá solicitar a la empresa, de acuerdo a lo establecido en el art. 74 del TOCAF, que el servicio se preste hasta la substanciación del nuevo llamado. El servicio se prestará en las mismas condiciones de prestaciones y precios que durante el período contractual.

6.2 Perfeccionamiento del Contrato

El contrato quedará perfeccionado con la notificación de la adjudicación al adjudicatario.

El BPS suscribirá un contrato con el adjudicatario, que será redactado por el Organismo, estando obligado el mismo, a concurrir al lugar, fecha y hora que se le indique a suscribir el contrato referido.

Para ello el adjudicatario deberá presentar toda la documentación exigida para la suscripción del contrato originado por la adjudicación dentro de un plazo de **5 días hábiles** a partir del día siguiente a la notificación por parte del BPS de que debe hacer efectiva la entrega de la misma.

Si transcurrido dicho plazo, el adjudicatario no presentare la documentación requerida, se configura incumplimiento contractual, pudiendo el BPS aplicar las sanciones previstas en el Capítulo VII (multas, rescisión, etc.) así como ejecutar la garantía de mantenimiento de oferta.

La falta de concurrencia del adjudicatario o su negativa a suscribirlo sin previo aviso, dentro de los 5 días hábiles de citado para firmar el contrato, también se considerará incumplimiento, por lo cual el BPS queda facultado a la aplicación de las sanciones que estime pertinentes, de conformidad con lo indicado precedentemente.

En todos los casos de incumplimiento detallados (no presentación de la documentación solicitada, no concurrencia a la firma del contrato respectivo o su negativa a suscribirlo, etc.), el BPS se reserva el derecho a dejar sin efecto la adjudicación realizada, pudiendo adjudicar al oferente que corresponda en orden de prelación, sin expresión de causa.

El contrato no se ejecutará, si por incumplimiento de contratos anteriores el adjudicatario fuere excluido del Registro de Proveedores del BPS antes de la suscripción del contrato, rescindiéndose el mismo.

6.3 Intervención del Tribunal de Cuentas

La adjudicación está sometida al contralor preventivo de legalidad del Tribunal de Cuentas de la República. Intervenido el gasto por el Tribunal de Cuentas s o en su caso dictada la Resolución de Directorio que disponga reiterar dicho gasto, se comunicará al adjudicatario la confirmación de la adjudicación.

6.4 Cesión de Contrato

El adjudicatario no podrá ceder el contrato en todo o en parte sin la autorización por escrito del BPS, siendo su incumplimiento causa de rescisión del mismo.

En todos los casos el cesionario deberá probar que tiene capacidad para contratar con el Estado y que reúne los requisitos exigidos por esta u otras leyes para contratar con el mismo.

6.5 Forma de Facturación y Pago

Forma de pago para Líneas 1 y 2 será mensual (de acuerdo a la cantidad de interacciones realizadas en el mes), una vez aprobado el servicio por la Contraparte BPS. La Factura será abonada dentro de los 30 días de recibirse en Finanzas.

7 CAPITULO VII – De los incumplimientos y de las sanciones

7.1 Mora

El adjudicatario caerá en mora de pleno derecho, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, por el solo hecho de hacer o no hacer algo contrario a lo estipulado, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna.

7.2 Procedimiento de constatación

El Banco de Previsión Social podrá realizar las inspecciones, comprobaciones y contralor del servicio y de cualquiera de las exigencias estipuladas para la empresa proveedora, en cualquier momento de la ejecución del contrato, debiendo el proveedor suministrar la información que le sea requerida por el BPS a tales fines. Cuando se constate un apartamiento, sea éste de carácter técnico o formal, el BPS notificará el mismo a la empresa proveedora, la cual dispondrá de 10 días hábiles para formular los descargos y exponer las acciones correctivas o de mitigación realizadas para subsanar el incumplimiento.

La omisión en la corrección del apartamiento o la no presentación de descargos dentro del plazo señalado, será interpretada como consentimiento tácito del incumplimiento denunciado.

Si por el contrario, se restablecieran los servicios o se cumplieran los suministros conforme a las exigencias del contrato y/o se formularan descargos fundamentando los motivos del incumplimiento, los mismos, conjuntamente con la notificación cursada al proveedor, ser evaluados por el BPS a efectos de resolver si existe mérito para la aplicación de sanciones.

Los posibles incumplimientos notificados y la respuesta en términos de servicio y/o justificación del hecho, serán evaluados conforme a su entidad, teniendo en cuenta si son reiterados, si son subsanables inmediatamente y el impacto que genera en relación al objeto y resultados esperados en el marco de la relación contractual.

7.3 Penalidades

Las conductas que configuran incumplimiento del adjudicatario podrán dar mérito a la imposición de las siguientes sanciones:

- **Advertencia y apercibimiento**
- **Multas**

Las multas se graduarán de acuerdo a la entidad del incumplimiento. La sanción económica será la prevista en el contrato o bases del llamado, en caso de haberse establecido en forma específica o un porcentaje equivalente al 5% del producto o servicio cuya entrega o disponibilidad haya sido afectada por el incumplimiento

En caso de aplicación de multas, el Banco de Previsión Social, queda facultado para retener el importe de las mismas de las sumas que tuviera que percibir el adjudicatario por concepto del contrato emergente del presente llamado o por cualquier otro contrato que mantenga con el Organismo, otorgando el oferente el consentimiento para efectivizar lo mencionado anteriormente mediante la presentación de oferta al llamado respectivo.

7.4 Ejecución de las sanciones y otras partidas indemnizatorias.

Las penalidades por mora se aplicarán con independencia de la indemnización que por daños y perjuicios pudiera corresponder.

Las sanciones aplicables por causa de incumplimientos, podrán ser deducidas de las garantías establecidas y/o de cualquier pago que el proveedor tenga pendiente de percepción de parte del BPS, por el contrato que genera la sanción o por cualquier otro suministro o servicio en curso de pago, que se encuentre prestando al Organismo.

En caso que el adjudicatario haya hecho la opción de adjudicatarios a optar por no presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato, y se incumpliera el contrato, el acto administrativo que imponga la multa será título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado a la Administración y la comunicación del hecho al RUPE.

7.5 Rescisión del contrato

El BPS podrá rescindir el contrato en forma unilateral por incumplimiento total o parcial del adjudicatario en los siguientes casos:

- En el caso de que, en el período comprendido entre el perfeccionamiento del contrato y su ejecución, no pueda cumplir con el objeto adjudicado, operará lo establecido en el numeral 4.2 del Capítulo IV de este Pliego, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones que se estimaren oportunas aplicar.
- En el caso que el incumplimiento sea de tal entidad que no permita que la empresa siga prestando los servicios, el contrato se rescindirá pudiéndose aplicar asimismo la multa que corresponda, sin perjuicio de la pérdida del depósito en garantía y del cobro de los daños y perjuicios que pudiere haberse causado.
- Si el adjudicatario es declarado insolvente, o en concurso, o si participan empresas asociadas y alguna de ellas se declara insolvente o en concurso.
- Si el adjudicatario incurriera en fraude, grave negligencia o incumplimiento de las obligaciones y condiciones estipuladas en el Pliego, la oferta y el contrato.
- Cualquier otra situación que haga imposible la continuidad de la relación contractual.

Todo ello sin necesidad de acudir a la vía judicial.

7.6 Suspensión o eliminación en el Registro de Proveedores

Las sanciones dispuestas precedentemente se registrarán en el Registro de Proveedores del Banco de Previsión Social, y se comunicarán al Registro Único de Proveedores del Estado.

7.7 Disposición General

En todo cuanto no esté previsto en el presente pliego de condiciones particulares y en el pliego único de bases y condiciones generales, se estará a lo dispuesto por la Ley N° 18.834 del 4/11/2011 y Texto Ordenado de la Ley de Contabilidad y Administración Financiera del Estado (Decreto N° 150/012 de 11/05/2012).

8 CAPITULO VIII – De las garantías (de corresponder)

8.1 Depósito de Garantía de Mantenimiento de Oferta

En caso que la oferta presentada supere el tope establecido en el artículo 64 del TOCAF, el oferente podrá depositar **\$ 150.000 (pesos uruguayos ciento cincuenta mil)** por concepto de garantía de mantenimiento de oferta o hacer uso de la opción prevista en el artículo mencionado anteriormente, por lo cual en caso de incumplimiento en el mantenimiento de su oferta, se sancionará con una multa equivalente al 5% del máximo de su oferta,

El oferente deberá expresar claramente en su oferta la opción seleccionada. El acto administrativo o resolución que imponga la multa será título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado a la Administración y comunicación del hecho al Registro Único de Proveedores del Estado.

En el caso de que el oferente omita establecer alguna de las dos opciones, la administración entenderá que el oferente optó por no depositar garantía de mantenimiento de oferta y atenerse a la multa en caso de incumplimiento.

8.2 Depósito de Garantía de Cumplimiento de Contrato

En caso que la oferta presentada supere el tope establecido en el artículo 64 del TOCAF, el adjudicatario podrá depositar por concepto de garantía de fiel cumplimiento de contrato mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario o póliza de seguro de fianza por un valor equivalente al 5% de la adjudicación. El adjudicatario podrá hacer uso de la opción prevista en el art. 64 inciso 2do y 3ro del Decreto 150/012 por la cual en caso de incumplimiento del contrato, se sancionará con una multa equivalente al 10% de la adjudicación. El acto administrativo o resolución que imponga la multa será título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado a la Administración y comunicación del hecho al Registro Único de Proveedores del Estado.

8.3 De los plazos

Para efectuar el depósito correspondiente al numeral 2, contará con 5 días hábiles siguientes a la notificación.

En ese mismo plazo la empresa deberá adjuntar toda la documentación que le fuera solicitada.

La constitución de la Garantía de fiel cumplimiento del contrato se registrará en lo que fuere aplicable por el numeral 19 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministros y Servicios no Personales.

8.4 De los procedimientos de los Depósitos en Garantía

Todos los depósitos (mantenimiento de la oferta como fiel cumplimiento del contrato) se realizarán en la **Sección Ajustes y Retenciones** (Colonia 1851-Piso 2), salvo los que se efectúen **en dólar efectivo**, para lo cual se deberá dirigir al **Banco de la República Oriental del Uruguay - Cuenta Corriente N° 001555042-00076**, llevando luego el comprobante respectivo a Ajustes y Retenciones.

Los cheques que se presenten como Depósito de Garantía, deberán estar **certificados** por el Banco que los emite.

La empresa que resulte adjudicataria del llamado, deberá tener vigente dicha garantía, al momento de emitirse la orden de compra o suscripción de contrato, según corresponda. En caso que en dichas oportunidades, la garantía de mantenimiento de oferta no se encuentre vigente, la empresa perderá su calidad de adjudicataria, correspondiendo adjudicar el llamado a la empresa que continúe en el orden de prelación establecido.

Para la Garantía **de fiel cumplimiento de contrato**, dicha documentación no podrá tener fecha de caducidad anterior al vencimiento del mismo.-

La garantía por cumplimiento de contrato no podrá tener un plazo inferior al plazo de entrega o plazo contractual, según corresponda. Asimismo, el adjudicatario, en caso de prorrogarse el plazo contractual original, deberá actualizar dicha garantía.

Todas las garantías serán **renovadas** con una antelación mínima de 10 (diez) días del vencimiento establecido en la póliza, de la fecha de ampliación o prórroga del contrato.

Si el oferente no cumpliera con la renovación o sustitución en este plazo, no podrá resultar adjudicatario

Si el adjudicatario o contratista, no cumpliera con la renovación o sustitución en este plazo, la Administración podrá aplicar una multa de 10% sobre el importe adjudicado por cada día calendario de atraso en cumplir con este requisito, pudiendo llegar inclusive hasta la rescisión contractual.

9 CAPITULO IX – Recomendaciones sobre la oferta en línea

A los efectos de poder realizar sus ofertas en línea en tiempo y forma aconsejamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Estar registrado en RUPE es un requisito excluyente para poder ofertar en línea. Si no lo está, recomendamos realizar el procedimiento de inscripción lo antes posible y como primer paso. Para más información de RUPE ver el siguiente link o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 hs. ATENCIÓN: para poder ofertar es suficiente estar registrado en RUPE en estado EN INGRESO.
- Debe tener contraseña para ingresar al sistema de ofertas en línea. Si no la posee, recomendamos obtenerla tan pronto decida participar en este proceso. ATENCIÓN: la contraseña de acceso al sistema de oferta en línea no es la misma contraseña de acceso al RUPE. Se obtiene directamente del sistema y se recibe en el correo electrónico registrado en RUPE. Recomendamos leer el manual y ver el video explicativo sobre el ingreso de ofertas en línea.
- Al ingresar la oferta económica en línea, deberá especificar el precio, moneda, impuesto, cantidad a ofertar y otra serie de atributos por cada ítem cotizado (presentación, color, etc.). Recomendamos analizar los ítems para los que va a ingresar cotización, para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles. Si usted desea cotizar algún impuesto, o atributo que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse con la sección Catálogo de ACCE al correo electrónico catalogo@acce.gub.uy para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.
- Recomendamos preparar los documentos que conformarán la oferta con tiempo. Es de suma importancia que separe la parte confidencial de la no confidencial. Tenga en cuenta que una clasificación incorrecta en este aspecto, podría implicar la descalificación de la oferta.
- Ingresar su cotización lo antes posible para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. De hacerlo a último momento pueden ocurrir imprevistos, como fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc., que no se podrán solucionar instantáneamente.
- Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ver, modificar y hasta eliminar su oferta, dado que solamente está disponible el acceso a ella con su clave. A la hora establecida para la apertura usted ya no podrá modificar ni eliminar los datos y documentos ingresados al sistema. La oferta económica y los documentos no confidenciales quedarán disponibles para la Administración y los restantes oferentes. Los documentos confidenciales solo quedarán disponibles para la Administración.
- Por cualquier duda o consulta, comunicarse con Atención a Usuarios de ACCE al (+598) 2604 5360 de lunes a domingos 8 a 21 hs, o a través del correo electrónico compras@acce.gub.uy

10 CAPITULO IX – Documentos que se adjuntan

10.1 Documentos que se adjuntan

- FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE
-- PLIEGO UNICO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES PARA LOS CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS NO PERSONALES.

Anexo I - Equipo, Locación e Infraestructura
Anexo II– Procedimiento (estándar)
Anexo III – Actividades Principales del Servicio
Anexo IV - Niveles de servicio- reportes e indicadores
Anexo V - Glosario de términos
ANEXO VI – Indicadores y automatizaciones
ANEXO VII - Antecedentes

Los mismos forman parte del presente llamado.

Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para Contratos de Suministros y Servicios No Personales

1. Disposiciones Generales

1.1 Ámbito de Aplicación

Las normas contenidas en el presente reglamento constituyen el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (en adelante, Pliego Único) para los Contratos de Suministros y Servicios No Personales, en los casos de las contrataciones cuyos montos superen el límite establecido en el Artículo 47 del TOCAF, salvo los procedimientos que requieran reglamentación especial.

1.2 Jerarquía de las Normas

El Pliego de Bases y Condiciones Particulares (en adelante, Pliego Particular) sólo podrá modificar las disposiciones del presente Pliego que éste expresamente autorice.

1.3 Cómputo de Plazos

Los términos fijados en el presente reglamento se computarán en días hábiles, y no se computará el día de la notificación, citación o emplazamiento.

1.4 Notificaciones

Toda notificación que realice la Administración se hará en forma personal, telegrama colacionado, fax, correo electrónico, u otro medio hábil de comunicación de acuerdo a los datos proporcionados en el Registro Único de Proveedores del Estado.

1.5 Comunicaciones

Todas las comunicaciones se efectuarán en el domicilio o a través de los medios que se indicaren en el Pliego Particular

1.6 Jurisdicción competente

Por el sólo hecho de presentarse, se entenderá que el oferente hace expreso reconocimiento y manifiesta su voluntad de someterse a las Leyes y Tribunales de la República Oriental del Uruguay.

2 Publicación del llamado

Es obligatoria la publicación de la convocatoria a procedimientos competitivos y el Pliego Particular en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, cumpliendo con la antelación suficiente en casos de corresponder, sin perjuicio de otros medios que la Administración Pública estime conveniente.

En los casos de licitaciones públicas, se deberá dar cumplimiento a la normativa específica en la materia, efectuando asimismo la publicación de la convocatoria en el Diario Oficial.

3 Aclaraciones de los Pliegos

Las solicitudes de aclaración podrán ser formuladas por los adquirentes del Pliego Particular mediante comunicación escrita dentro del plazo que fije el mismo y por los medios que establezca. Vencido dicho término no será obligatorio proporcionar más datos aclaratorios.

Las consultas deberán ser específicas y deberán ser evacuadas por la Administración dentro del plazo que

establezca el Pliego Particular, comunicando las mismas a todos los interesados a través de su publicación en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales. En los casos que el Pliego Particular hubiera sido adquirido, la evacuación de la consulta se comunicará asimismo en

forma personal tanto al eventual oferente que la realice, como a todos aquellos que hayan adquirido dicho recaudo.

4 Modificación del Pliego Particular

La Administración podrá, antes que venza el plazo para la presentación de ofertas, modificar el Pliego Particular ya sea por iniciativa propia o en atención a una consulta u observación formulada por un particular. Todos los interesados serán notificados de las modificaciones introducidas, en un plazo no menor a 2 días antes del término límite para la recepción de las ofertas, personalmente al interesado que formuló la observación como a los que hayan adquirido pliegos y comunicado a los demás interesados a través del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

La Administración tendrá la facultad discrecional de prorrogar la fecha u hora de apertura del procedimiento de contratación, a fin de dar a los posibles oferentes tiempo adicional para la preparación de sus ofertas, debiendo comunicarse en la forma señalada en el párrafo anterior.

5 Solicitud de prórroga de apertura de ofertas

Cualquier proveedor podrá solicitar prórroga de la Apertura de Ofertas. La misma se presentará a través de los medios que se indicaren en el Pliego Particular y dentro del plazo que fije el mismo.

La prórroga será resuelta por la Administración según su exclusivo criterio, y deberá notificarse personalmente al interesado. En caso de disponerse la prórroga de la Apertura, además deberá comunicarse personalmente a los que hayan adquiridos pliegos y publicarse la nueva fecha para conocimiento de los demás interesados en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

6 Reserva de la Administración

La Administración podrá prorrogar la Apertura, o dejar sin efecto el llamado en cualquier momento.

En los casos de prórroga de la Apertura, la Administración procederá a publicar la nueva fecha en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y en su caso, se comunicará personalmente a quienes hayan adquirido Pliegos; asimismo deberá devolver las garantías de mantenimiento de ofertas y el importe de los Pliegos a solicitud de los interesados que, ante dicha prórroga, desistan de presentar propuestas.

En caso de dejar sin efecto el Llamado, se procederá a publicar inmediatamente lo resuelto en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y en su caso, se comunicará personalmente a quienes hayan adquirido Pliegos. Consecuentemente, la Administración procederá a devolver de oficio el importe de los Pliegos y las garantías depositadas, si correspondiere.

7 Normalización de artículos

Cuando un bien o servicio se encuentre normalizado, la referencia a las normas estandarizadas de calidad que apliquen, incluidas en el Pliego Particular, hará obligatorio el cumplimiento de las mismas por parte de los oferentes y su control de calidad se efectuará en la forma prevista en ellas y en dicho Pliego.

8 Requisitos Formales de las Ofertas

8.1 Redacción

Las ofertas deberán ser redactadas en forma clara y precisa, en idioma castellano y conforme lo dispuesto por el artículo 63 del TOCAF.

El Pliego Particular podrá autorizar la presentación de folletos, catálogos, etc. en idioma extranjero. La Administración se reserva el derecho de exigir en cualquier momento su traducción al castellano.

8.2 Domicilio

Las firmas proponentes deberán constituir domicilio a los efectos del procedimiento y actos posteriores al mismo.

Cuando se presenten empresas extranjeras, las firmas que no se encuentren instaladas en el país, podrán actuar por medio de representante, en cuyo caso el mismo deberá estar inscripto en el Registro Nacional de Representantes de Firmas Extranjeras, creado por la Ley N° 16.497 de 15 de junio de 1994 y, en caso de ser adjudicatarias, deberán constituir domicilio en el mismo.

8.3 Identificación

Las firmas proponentes deberán indicar los nombres de los titulares que la componen en caso de ser sociedades personales o de sus representantes autorizados, en caso de ser sociedades anónimas.

En los casos de aplicación del presente Pliego Único, las sociedades anónimas deberán agregar la nómina de los integrantes de los directorios.

8.4 Cumplimiento de requisitos formales

Para la valoración del cumplimiento de los requisitos formales se aplicarán los principios establecidos en el arto 149 del TOCAF.

9 Requisitos para la presentación de las ofertas

El Pliego Particular no podrá imponer al oferente ningún requisito que no esté directamente vinculado a la Consideración del objeto de la contratación y a la evaluación de la oferta, reservándose sólo al oferente que resulte adjudicatario la carga administrativa de la demostración de estar en condiciones formales de contratar, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas que pudieran corresponder.

El Pliego Particular no podrá exigir documentación a la que se pueda acceder a través del RUPE o cualquier sistema de información de libre acceso.

9.1 Documentos integrantes de la oferta

La oferta constará de los siguientes documentos:

- a) Antecedentes del oferente, de acuerdo con lo que establezca el Pliego Particular, tanto respecto de la empresa como del objeto licitado.
- b) La propuesta en todo lo que corresponda al objeto del procedimiento de contratación, incluyendo la declaración exigida en el punto 10.5.
- c) Documentos requeridos en el Pliego Particular.

9.2 Requisitos previos a la presentación de la oferta

Cuando corresponda el oferente deberá:

- a) Depositar la garantía de mantenimiento de oferta cuando la Administración declare la obligatoriedad de la misma de acuerdo a lo establecido por el arto 64 del TOCAF.
- b) Adquirir el Pliego, cuando el mismo tenga costo.

10 Validez de las ofertas

10.1 Consideraciones generales

Los oferentes deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento y en las condiciones y forma que se establezcan en el Pliego Particular, pudiendo agregar cualquier otra información complementaria, pero sin omitir ninguna de las exigencias esenciales requeridas.

A estos efectos se consideran esenciales sólo aquellos aspectos cuya omisión pueda alterar o impedir la

debida igualdad de los oferentes o la consideración de las propuestas, de acuerdo con los principios establecidos en el artículo 149 del TOCAF.

La admisión inicial de una propuesta no será obstáculo para su invalidación posterior si se constataren luego,

defectos que violen los requisitos legales o aquellos esenciales contenidos en el Pliego respectivo.

Las ofertas que contengan apartamientos sustanciales a dichas exigencias no podrán ser consideradas.

Salvo indicación en contrario formulada en la oferta, se entiende que ésta se ajusta a las condiciones contenidas en los Pliegos, y que el proponente queda comprometido a su total cumplimiento, sin perjuicio de la facultad de la Administración de establecer en las bases del llamado exigencias de manifestación expresa por parte de los oferentes, en cuyo caso los mismos deberán cumplir con dicho requisito.

10.2 Objeto

Las ofertas deberán ajustarse razonablemente a la descripción del objeto requerido, teniendo en cuenta la complejidad técnica del mismo. Se considerará que las condiciones técnicas establecidas en los Pliegos tienen un carácter indicativo para la consecución del objeto del llamado.

Si el Pliego Particular lo autoriza, podrán presentarse modificaciones, soluciones alternativas así como variantes, inclusive sin presentarse la propuesta básica.

Se considerará que una oferta es:

- a) Una modificación cuando, manteniendo la identidad del objeto licitado y presentando apartamientos no sustanciales, igualmente permite satisfacer los requerimientos que originaron el llamado.
- b) Una solución alternativa cuando, tratándose de una opción, permite igualmente satisfacer los requerimientos que originaron el llamado, siempre que no menoscabe los principios imperantes en materia de contratación pública.
- c) Una variante cuando, la misma presente variedad o diferencia pero manteniendo la identidad del objeto licitado.

10.3 Precio y cotización

El Pliego Particular establecerá las condiciones de compra en plaza, en el exterior o indistintamente, rigiendo las cláusulas INCOTERMS -Cámara de Comercio Internacional (CCI)- aplicables en la versión vigente a la fecha de la convocatoria en lo que corresponda.

El oferente indicará los precios de los bienes y servicios que propone suministrar en las condiciones comerciales establecidas en el Pliego Particular.

Dichos precios no podrán estar sujetos a confirmación ni condicionados en forma alguna. En el caso en que el Pliego Particular no determine precisamente la cantidad a comprar, los oferentes podrán proponer precios distintos por cantidades diferentes de unidades que se adjudiquen.

El oferente indicará los precios de los bienes y servicios que propone suministrar en las condiciones comerciales establecidas en el Pliego Particular, el que establecerá el o los tipos de moneda en que deberá cotizarse y los instrumentos de pago que pueden utilizarse.

10.3.1 Discrepancias

Si en la oferta hubiera discrepancia entre los precios unitarios y los totales, valdrá lo establecido en los precios unitarios.

Cuando exista diferencia entre la cantidad escrita en números y en letras, valdrá la escrita en letras. Todo ello sin perjuicio de la facultad de la Administración de otorgar un plazo máximo de dos días hábiles en los casos en que se producen discrepancias que se deben a errores evidentes o de escasa importancia, la que operará siempre que no se altere la igualdad de los oferentes, conforme lo preceptuado por el artículo 65 inciso 7 del T.O.C.A.F.

10.3.2 Actualización de precios

La obligación de cotizar precio firme sin ajustes, o de fórmulas paramétricas de actualización de precios, será incluida en las cláusulas del Pliego Particular.

A falta de especificación en el Pliego Particular los oferentes que coticen precios reajustables, deberán establecer una fórmula paramétrica que refleje la estructura de costos del producto o del servicio ofrecido, del tipo siguiente:

donde:

Po = monto de la propuesta

P1= monto actualizado de la propuesta

a,b,""m,n = coeficientes de incidencia de los parámetros, La suma de dichos coeficientes deberá ser igual a 1,

n = coeficiente que representa el componente de la oferta cuyo precio no está sujeto a ajuste,

A,B,,,,M = parámetros o índices de los principales componentes de los costos del oferente,

Los parámetros con subíndice 0 toman el valor vigente al último día hábil o mes anterior a la fecha de apertura de la oferta, y los parámetros con subíndice 1 toman, para suministros, el valor vigente al día o mes anterior a la fecha de la entrega total o parcial de los bienes y, para la prestación de servicios, el promedio ponderado del valor del parámetro en el período de facturación,

Cuando la entrega se realice dentro del plazo contractual, el ajuste del precio se calculará a entrega real. Si la referida entrega se realizara fuera de dicho plazo por razones imputables al proveedor o a sus subcontratistas, el ajuste de precio se calculará tomando como fecha de entrega la contractualmente convenida, Sin embargo, si esto implica una erogación mayor para la Administración, se ajustará a entrega real.

Podrá aplicarse la misma fórmula paramétrica para el caso de demora en el pago,

Los valores de todos los parámetros contenidos en la fórmula de ajuste deberán estar documentados por publicaciones oficiales o que merezcan la confianza de la Administración, Dichas publicaciones deberán estar claramente definidas en la oferta y, en caso de ser extranjeras, se incluirá una copia de las mismas,

En el caso de suministros tarifados oficialmente en el País, la Administración no pagará precios o aumentos mayores a los decretados por la autoridad competente, aún cuando la fórmula paramétrica eleve éstos a un valor superior,

Asimismo cuando existan disposiciones conteniendo cláusulas que limiten el traslado de los aumentos a los precios, las mismas serán tenidas en cuenta,

10.4 Tributos

Todos los tributos que legalmente corresponden al contratista por el cumplimiento del contrato se considerarán incluidos en los precios cotizados,

El oferente, cuando corresponda, desglosará el importe de aquellos tributos en los que la administración sea agente de retención (Impuesto al Valor Agregado, IRNR u otro tributo vigente) del precio global de la oferta. Cuando el oferente no deje constancia expresa al respecto, se considerará dichos tributos incluidos en el monto de la oferta.

Las creaciones, supresiones o modificaciones de los tributos que graven la última etapa de la comercialización de los bienes o prestación de servicios serán reconocidos en todos los casos a favor del adjudicatario o de la Administración según corresponda.

10.5 Regímenes de Preferencia

10.5.1 Régimen general

El margen de preferencia a los productos que califican como nacionales frente a los que no califican, establecido en el arto 58 del TOCAF, modificativas y concordantes, tendrá el alcance, naturaleza y procedimientos de cálculo siguientes:

- I. Será aplicable en los casos de licitaciones públicas y licitaciones abreviadas así como en los casos de compras por excepción en las que dicha preferencia resulte procedente, cuando el monto supere el establecido para la obligatoriedad del presente Pliego Único. Dicho monto es el estimado por la Administración al aprobar la convocatoria.
- II. Será aplicable siempre que exista paridad de calidad o de aptitud. Se considera que existe paridad de calidad o aptitud entre ofertas cuando las mismas cumplan los requisitos técnicos exigidos en el Pliego Particular.

No será aplicable en las contrataciones y adquisiciones de bienes o servicios, realizadas por los Entes Autónomos y Servicios Descentralizados del dominio industrial, comercial y financiero del Estado, destinadas a servicios que se encuentren de hecho o de derecho en regímenes de libre competencia.

BIENES

El margen de preferencia a los bienes que califiquen como nacionales será del 8% en el precio respecto de los que no califiquen como nacionales, de acuerdo con los criterios de evaluación que se determinan en el Pliego Particular.

Los oferentes que deseen acogerse al presente beneficio deberán formular una declaración jurada detallando los bienes a proveer que califican como nacionales (Anexo 1), debiendo quien resulte adjudicatario, en aplicación del citado beneficio, presentar el certificado de origen respectivo emitido por las Entidades Certificadoras, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de adjudicación.

En ausencia de declaración a los efectos del presente régimen los bienes serán considerados como no nacionales.

En caso de que el certificado no fuera presentado en el plazo previsto o fuera denegado, se dejará sin efecto la adjudicación la cual recaerá en la siguiente mejor oferta.

SERVICIOS

El margen de preferencia a los servicios que califiquen como nacionales será del 8% en el precio respecto de los que no califiquen como nacionales de acuerdo con los criterios de evaluación que se determinan en el Pliego Particular. Cuando el servicio incluya el suministro de bienes, el monto sobre el que se aplicará el margen de preferencia no considerará el precio de aquellos bienes que no califiquen como nacionales. A estos efectos, el oferente deberá declarar el porcentaje del precio del servicio correspondiente a bienes que no califican como nacionales (Anexo 11).

En caso de ausencia de declaración del mencionado porcentaje no será aplicable el presente beneficio.

Fórmulas de cálculo

Los precios comparativos de los productos y servicios que califiquen como nacionales y los que no califiquen como tales se evaluarán de acuerdo con las fórmulas siguientes, sin perjuicio de la consideración de los demás criterios de evaluación de ofertas:

A) Bienes y servicios que no incluyan bienes

$$PCN = PN - (PN \times 0,08) \quad PCNN = PNN$$

B) Servicios que incluyan bienes

$$PCN = PN - PN \times (1 - \% BNN) \times 0,08$$

Donde:

PCN = precio comparativo del producto nacional con la aplicación de la preferencia a la industria nacional

PCNN = precio comparativo del producto que no califica como nacional

PN = precio del producto nacional puesto en almacenes del comprador

PNN = precio del producto que no califica como nacional puesto en almacenes del comprador

%BNN = porcentaje del precio del servicio que representan los bienes que no califican como nacionales (declarado por el oferente)

Cuando los demás criterios de evaluación, establecidos en el Pliego Particular, tengan asignada una cuantificación monetaria, la misma se sumará al precio comparativo.

En el caso de los bienes, la comparación de precios entre los productos que califiquen como nacionales y los que no califiquen, sean éstos cotizados en plaza o a importar, se efectuará considerando, sea en forma real o fleta, todos los gastos requeridos para colocar los productos en almacenes del comprador y en igualdad de condiciones.

Se considerarán almacenes del comprador a todos los recintos habituales de recepción de mercaderías de acuerdo con las características de éstas, inclusive los obradores.

En esta comparación se deberán incluir todos los tributos que correspondan (aranceles generales, aranceles de acuerdos de integración, etc.), aún aquellos de los cuales la Administración se encuentre exonerada.

No se incluirán en los precios comparativos los importes correspondientes al Impuesto al Valor Agregado.

10.5.2 Regímenes especiales incluidos en el Programa de Contratación Pública para el Desarrollo

10.5.2.1 Subprograma de Contratación Pública para el Desarrollo de las MIPYME

La promoción a los productos que califican como nacionales frente a los que no califican, establecida en los arts. 59 y 60 lit. A del TOCAF, modificativas y concordantes, tendrá el alcance, naturaleza y procedimientos de cálculo siguientes:

b1) Preferencia en el precio

- I. Será aplicable cuando intervengan micro, pequeñas y medianas empresas (en adelante MIPYME) con bienes de su producción así como con servicios prestados o ejecutados directamente por ellas, que califiquen como nacionales. A los efectos de ampararse en el referido subprograma, las empresas deberán estar incluidas en alguna de las categorías previstas en el Dec. N° 504/007 de 20 de diciembre de 2007 y ajustarse a lo dispuesto en el Dec. N° 371/010 de 14 de diciembre de 2010.
- II. Será aplicable siempre que exista paridad de calidad o de aptitud. Se considera que existe paridad de calidad o aptitud entre ofertas cuando las mismas cumplan los requisitos técnicos exigidos en el Pliego Particular. No será aplicable en las contrataciones y adquisiciones de bienes o servicios, realizadas por los Entes Autónomos y Servicios Descentralizados del dominio industrial, comercial y financiero del Estado, destinadas a servicios que se encuentren de hecho o de derecho en regímenes de libre competencia.
- III. El margen de preferencia a los productos y servicios que califiquen como nacionales de micro y pequeñas empresas será del 8% y para medianas empresas del 4% cuando compitan entre sí o bien cualquiera de las categorías o todas ellas frente a productos o servicios nacionales que no califiquen como MIPYME, y siempre que no existan ofertas de productos o servicios que no califiquen como nacionales.
- IV. El margen de preferencia a los productos y servicios que califiquen como nacionales de micro y pequeñas empresas será del 16% y para medianas empresas del 12% en cualquier circunstancia en que participe un producto o servicio que no califique como nacional y su oferta sea válida.
- V. El monto sobre el que se aplicará el margen de preferencia a los servicios de micro, pequeñas y medianas empresas que califiquen como nacionales y que incluya el suministro de bienes, no considerará el precio de aquellos bienes que no califiquen como nacionales. A estos efectos, la Administración tendrá en cuenta los porcentajes establecidos en el certificado de participación en el programa de contratación pública para el desarrollo de las MIPYME emitido por la DINAPYME.
- VI. En el caso de los bienes, la comparación de precios entre los productos ofrecidos por empresas que califiquen como MIPYME y los que no califiquen, sean éstos cotizados en plaza o a importar, se efectuará considerando, sea en forma real o fleta, todos los gastos requeridos para colocar los productos en almacenes del comprador y en igualdad de condiciones.

Se considerarán almacenes del comprador a todos los recintos habituales de recepción de mercaderías de acuerdo con las características de éstas, inclusive los obradores.

En esta comparación se deberán incluir todos los tributos que correspondan (aranceles generales, aranceles de acuerdos de integración, etc.), aún aquellos de los cuales la Administración se encuentre exonerada.

No se incluirán en los precios comparativos los importes correspondientes al Impuesto al Valor Agregado.

VII. Los precios comparativos de los productos y servicios ofrecidos por empresas que califiquen como MIPYME y los que no califiquen como tales se evaluarán de acuerdo con las fórmulas siguientes, sin perjuicio de la consideración de los demás criterios de evaluación de ofertas:

a) Bienes y servicios que no incluyan bienes, proporcionados por MIPYME

$$PCM = PM - (PM \times B)$$

b) Servicios que incluyan bienes, proporcionados por MIPYME

$$PCM = PM - PM \times (1 - \% \text{ BNN}) \times B$$

Donde:

PCM = precio comparativo del producto MIPYME con la aplicación de la preferencia.

PM = precio del producto MIPYME puesto en almacenes del comprador.

%BNN = porcentaje del precio del servicio que representan los bienes que no califican como

nacionales de acuerdo con el certificado del arto5 del Dec. N° 371/010. B = preferencia de acuerdo con los numerales III) y IV) precedentes.

Cuando los demás criterios de evaluación, establecidos en el Pliego, tengan establecida una cuantificación monetaria, la misma se sumará al precio comparativo.

En caso de ausencia de declaración del mencionado porcentaje no será aplicable el presente beneficio.

b2) Reserva de mercado para MIPYME

- I) Las empresas que cumplan los requisitos previstos en los numerales i) y ii), del precedente b1) podrán presentarse a la contratación o adquisición invocando explícitamente el mecanismo de Reserva de Mercado.
- II) Mediante este mecanismo la empresa deberá ofertar una cantidad igual al 10% del total del quantum previsto por la contratación o adquisición.
- III) La empresa que invoque este mecanismo no podrá presentar, dentro de la misma licitación, otra oferta o propuesta.
- IV) Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral siguiente, se deberá adjudicar a la mejor de las ofertas que invoque el mecanismo de Reserva de Mercado, el 10% del quantum total del objeto licitado. La parte restante se asignará a la mejor oferta.
- V) Este mecanismo no aplica en los siguientes casos:
 - a) cuando resulte ganadora una empresa por aplicación del régimen previsto en el precedente b1.

- b) cuando la mejor oferta que se ampara en el mecanismo de Reserva de Mercado supera en 16% o más a la mejor de las ofertas que se presentan por el total del monto licitado. Se entiende por mejor de las ofertas la de menor precio o la que obtenga la mejor calificación según corresponda, sin perjuicio de que por aplicación de la Preferencia a la Industria Nacional (PIN) pueda resultar ganadora otra oferta.
- c) en aquellas excepciones en que el ordenador del gasto correspondiente considere impracticable o inconveniente la aplicación del mecanismo de Reserva de Mercado, en cuyo caso deberá:

1) Establecer esta excepción en el Pliego Particular, y

2) Fundamentar su decisión en todos los casos, quedando dicha fundamentación a disposición de cualquier interesado a partir de la fecha de publicación del Pliego.

d) cuando se trate de una compra realizada al amparo del literal B y literal C, numerales 1, 3 y siguientes del art.33 del TOCAF.

VI) No serán de aplicación a las ofertas que se amparen al mecanismo de Reserva de Mercado las demás preferencias en precio previstas en el presente numeral 10.5.1 y 10.5.2.1.

11 Garantía de mantenimiento de oferta

El oferente podrá constituir la garantía mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza, por un valor fijo en moneda nacional o extranjera que se determinará en el Pliego Particular.

El mismo Pliego podrá establecer la obligatoriedad de su constitución. En caso contrario el oferente podrá optar por constituirlo o no.

En ningún caso podrán exigirse garantías por ofertas cuyos montos sean inferiores al tope de la licitación abreviada

El Pliego Particular podrá establecer garantías diferentes o exonerar al oferente de su constitución cuando ello resulte conveniente a la Administración.

11.1 Ejecución

La garantía podrá ser ejecutada:

- a) Cuando el oferente desista de su oferta durante su período de mantenimiento.
- b) Cuando el adjudicatario no constituya en tiempo y forma la garantía de fiel cumplimiento del contrato, cuando corresponda.
- c) Cuando el adjudicatario se niegue o no concurra a firmar el contrato, habiendo sido notificado para ello.

11.2 Aplicación de multa

En el caso en que el oferente opte por no constituir la garantía de mantenimiento de oferta, en las mismas hipótesis del numeral anterior, se aplicará una multa del 5% del monto máximo de su oferta. El acto administrativo o resolución que imponga la multa será título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado a la Administración, y la comunicación del hecho al RUPE.

12 Presentación, Confidencialidad y Apertura de ofertas

12.1 Presentación

La presentación de las ofertas podrá realizarse personalmente contra recibo, o por correo, fax, en línea a través de los sitios web de Compras y Contrataciones Estatales u otros medios

remotos de comunicación electrónica según lo disponga el llamado, no siendo de recibo las que llegaren fuera de las condiciones establecidas en el Pliego Particular.

El resguardo de las ofertas, en todos los casos, será responsabilidad de la Administración contratante, asegurando su confidencialidad e inviolabilidad hasta el momento de la apertura.

12.2 Confidencialidad

El oferente podrá declarar con carácter confidencial, especificándolo debidamente, la siguiente información:

- la relativa a sus clientes;
- la que puede ser objeto de propiedad intelectual;
- la que refiera al patrimonio del oferente;
- la que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor;
- la que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad;
- y aquella de naturaleza similar de acuerdo con lo que establezca el Pliego Particular.

La información declarada en tal carácter deberá presentarse en forma separada del resto de la oferta, en sobre o en archivo digital. En todos los casos deberá identificarse como "Información Confidencial".

El oferente que presente información confidencial deberá presentar en la oferta un "resumen no confidencial" de dicha información, que sea breve y conciso (Decreto N° 232/010 de 2 de agosto de 2010).

No se considerarán confidenciales los precios, las descripciones de bienes y servicios ofertados, ni las condiciones generales de la oferta.

12.3 Apertura

La apertura de las ofertas se hará en forma pública en el lugar, día y hora fijados en las publicaciones, en presencia de los funcionarios que designe al efecto la Administración Pública licitante y de los oferentes o sus representantes que deseen asistir. En caso de apertura electrónica, ésta se efectuará en forma automática y el acta se remitirá a la dirección electrónica de los oferentes.

En dicho acto no se podrá rechazar la presentación de ninguna propuesta sin perjuicio de su invalidación posterior y se controlará si se ha constituido la garantía, cuando ello correspondiera.

La admisión inicial de una propuesta no será obstáculo a su rechazo si se constataren luego defectos que violen los requisitos legales o aquellos sustanciales contenidos en el respectivo Pliego.

Se considerarán apartamientos sustanciales aquellos que no pueden subsanarse sin alterar materialmente la igualdad de los oferentes.

Los oferentes podrán requerir a la Administración que le facilite copia o archivo electrónico de las ofertas presentadas para su análisis. El costo será de cargo del solicitante.

Abierto el acto no podrá introducirse modificación alguna en las propuestas, pudiendo no obstante, los oferentes o sus representantes formular las manifestaciones, aclaraciones o salvedades que deseen.

Finalizado el acto se labrará acta circunstanciada que será firmada por los funcionarios actuantes y los oferentes que hubieren consignado constancias en la misma, así como por los demás oferentes que lo deseen hacer.

13 Defectos, carencias o errores en las ofertas

La Administración podrá otorgar a los proponentes un plazo máximo de dos días para salvar los defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia; este plazo podrá ampliarse para proveedores del exterior y en ese caso se aplicará a todos los oferentes.

El plazo antes mencionado no se otorgará cuando a juicio de la Administración se altere materialmente la igualdad de los oferentes, o cuando se presuma la existencia de alguna maniobra destinada a obtener una ventaja indebida.

13.1 Comisión Asesora de Adjudicaciones

Las ofertas serán estudiadas por una Comisión Asesora de Adjudicaciones, a la que le compete informar fundadamente acerca de la admisibilidad y conveniencia de las ofertas.

A los efectos de producir su informe la Comisión Asesora de Adjudicaciones podrá:

1. Solicitar a cualquier oferente las aclaraciones necesarias, no pudiendo pedir ni permitir que se modifique el contenido de la oferta.
2. Recabar otros asesoramientos dejando expresa constancia que aquellos que intervengan en tal calidad deberán excusarse cuando medie cualquier circunstancia comprobable que pueda afectar su imparcialidad.

Finalmente la Comisión Asesora de Adjudicaciones emitirá su informe que deberá contener los fundamentos que respalden su juicio de admisibilidad y su opción por la oferta más conveniente, exponiendo las razones de la misma.

El pronunciamiento deberá recaer sobre cada ítem, salvo que en el Pliego Particular se establezca un criterio diferente.

El dictamen de la Comisión Asesora de Adjudicaciones no genera ningún derecho a favor de los oferentes.

13.2 Admisibilidad de las ofertas

La Administración actuante efectuará el análisis de admisibilidad de las propuestas, lo que implica determinar si las ofertas presentadas cumplen con la normativa vigente en la materia, lo que comprende, entre otras, las disposiciones del Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera del Estado vigentes, así como las contenidas en el Pliego Único aplicable y en los Pliegos de Condiciones Particulares que rijan en el procedimiento de que se trate.

13.3 Evaluación

En el Pliego de Condiciones Particulares se deberán establecer los criterios de evaluación, conforme a uno de los siguientes sistemas:

- a. Determinación del o los principales factores (cuantitativos y/o cualitativo) que se tendrán en cuenta para evaluar las ofertas, así como la ponderación de cada uno a efectos de determinar la calificación asignada a cada oferta, en su caso (Arts. 48 Lit. C y 65 final del T.O.CAF.).
- b. Utilización del factor precio en forma exclusiva, u otro elemento cuantitativo, el que será aplicado únicamente respecto de quienes cumplan con los requisitos mínimos previstos en las bases del llamado (Art. 68 inciso 3Q del T.O.C.A.F.).

13.4 Mejora de ofertas

Si en la comparación efectuada se encuentran dos o más ofertas que reciban calificación similar o que tengan precio similar, según sea el criterio de evaluación aplicado, la Comisión Asesora de Adjudicaciones, o el ordenador, en su caso, podrá invitar a los oferentes respectivos a mejorar sus ofertas, otorgándoles un plazo no menor a dos días para presentarlas.

Se considerarán ofertas con calificación similar aquellas que no difieran en más de un 5% (cinco por ciento) de la mejor calificada conforme a los criterios cuantificados definidos en los Pliegos de Condiciones.

Se considerarán ofertas con precio similar a aquellas que no difieran en más del 5% (cinco por ciento) del precio de la menor.

En caso de que, como resultado de la mejora de ofertas, dos ofertas o más resultaran iguales en valor, se podrá promover una puja a la baja de precios entre ellas, dividir la adjudicación

13.5 Negociaciones

El Pliego Particular podrá establecer que en caso de existir ofertas similares en los términos definidos por el arto66 del TOCAF, se podrán entablar negociaciones con los respectivos oferentes, a fin de obtener mejores condiciones técnicas, de calidad o de precio.

Se considerará similares las ofertas cuando su calificación es similar o su precio es similar, según los criterios de evaluación previstos en las bases del llamado.

13.6 Precio Manifiestamente Inconveniente

Si los precios de la o las ofertas recibidas son considerados manifiestamente inconvenientes, el ordenador o en su caso la Comisión Asesora de Adjudicaciones debidamente autorizada por este, podrá solicitar directamente mejoras en sus condiciones técnicas, de precio, plazo o calidad.

13.7 Vista de las actuaciones

En todo procedimiento competitivo de contratación cuyo valor supere el cuádruple del monto máximo para la licitación abreviada correspondiente al organismo, una vez obtenido el pronunciamiento de la Comisión Asesora de Adjudicaciones y antes de la adjudicación o rechazo de las ofertas por apartamiento de las normas o condiciones preestablecidas, la Administración deberá dar vista del expediente a los oferentes, excepto de aquella información de carácter confidencial contenida en las ofertas respecto de la cual se haya dado cumplimiento a la normativa vigente en la materia para ser considerada como tal (Ley W 18.381 y Arts. 28 a 32 del Decreto N° 232/010) debiendo haber sido presentadas en ese carácter (Art. 10 Ley N° 18.381).

A tales efectos, se pondrá el expediente de manifiesto por el término de cinco días, notificándose a los interesados dentro de las veinticuatro horas de dispuesto el trámite aludido.

Los oferentes podrán formular por escrito, dentro del plazo establecido en el inciso precedente, las consideraciones que les merezca el proceso cumplido hasta el momento y el dictamen o informe de la Comisión Asesora de Adjudicaciones. No será necesario esperar el transcurso de este plazo si los interesados expresaran que no tienen consideraciones que formular.

Los escritos o impugnaciones que se formulen en esta etapa por los interesados serán considerados por la Administración como una petición, de acuerdo con lo dispuesto por los

artículos 30 y 318 de la Constitución de la República a tener en cuenta al momento de dictar la resolución de adjudicación, y respecto de cuya petición debe existir informe fundado.

El interesado remitirá copia del escrito o impugnación presentada al Tribunal de Cuentas, disponiendo de un plazo de cuarenta y ocho horas a tales efectos.

14 Adjudicación

14.1 Dictado del acto

Recibido el informe de la Comisión Asesora de Adjudicaciones y cumplida la vista, en su caso, el ordenador competente dispondrá del plazo tentativo establecido en los procedimientos de contratación del organismo dentro del cual deberá adjudicar, declarar desierto o rechazar todas las ofertas, lo que deberá publicarse en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, así como solicitar ampliación de información o seguir otros cursos de acción por razones de buena administración.

El ordenador efectuará la adjudicación a la oferta más conveniente a los intereses de la Administración Pública y las necesidades del servicio, apreciando el dictamen de la Comisión Asesora de Adjudicaciones. En caso de apartarse del mismo, deberá dejarse expresa constancia de los fundamentos por los cuales se adopta resolución divergente.

14.2 Requisitos formales

Una vez dictado el acto de adjudicación y previo a su notificación se le solicitará al adjudicatario, en el plazo en que la administración disponga, la presentación de todos los requisitos formales que corresponda para acreditar que se encuentra en condiciones de contratar con el Estado.

En ningún caso se podrá solicitar aquella documentación a la que se pueda acceder a través del RUPE o cualquier sistema de información de libre acceso.

15 Aumento o disminución de contrato

La Administración se reserva el derecho de aumentar o disminuir unilateralmente las prestaciones objeto de la contratación hasta un máximo de 20% y 10%, respectivamente, respetando las condiciones y modalidades originales.

También podrán aumentarse o disminuirse en mayores proporciones a las indicadas, previo consentimiento del adjudicatario, respetando las condiciones que rigen la contratación.

En ningún caso los aumentos podrán exceder el 100% del objeto del contrato.

Los porcentajes referidos precedentemente se aplican sobre cada una de las prestaciones objeto del contrato.

Las resoluciones de ampliación de contrato deberán publicarse en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

16 Notificación

El acto administrativo que disponga la adjudicación o el rechazo de ofertas será notificado a todos los oferentes.

17 Devolución de las garantías de mantenimiento de oferta

Cuando se hayan rechazado todas las ofertas, se procederá a la devolución de las garantías de mantenimiento de oferta constituidas.

Adjudicada una propuesta y perfeccionado el contrato en los términos del arto69 del TOCAF, se procederá a la devolución de las garantías de mantenimiento de oferta constituidas a los restantes oferentes.

Al adjudicatario se le devolverá su garantía de mantenimiento de oferta una vez que se haya perfeccionado el contrato y se hubiere constituido la garantía de fiel cumplimiento del contrato, de corresponder su constitución.

18 Perfeccionamiento del contrato

El contrato se perfeccionará con la notificación al oferente del acto que disponga su adjudicación dictado por el ordenador competente, previa intervención del Tribunal de Cuentas de la República.

La administración podrá establecer en los Pliegos Particulares o en la resolución de adjudicación, la forma escrita o requisitos de solemnidad a cumplir con posterioridad al dictado del mencionado acto o existan otras condiciones suspensivas que obsten para el perfeccionamiento del contrato.

19 Garantía de fiel cumplimiento del contrato

19.1 Constitución

Cuando el monto total adjudicado supere el 40% del tope de la licitación abreviada establecida en el arto33 del TOCAF, el adjudicatario constituirá una garantía equivalente al 5% del monto de la adjudicación. Esta garantía se podrá acrecer con una retención de los sucesivos pagos, lo que deberá estar establecido en el Pliego Particular.

El adjudicatario constituirá la garantía mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza.

La Administración podrá establecer en el Pliego Particular, garantías o montos diferentes a lo expresado precedentemente, determinar que sean obligatorias cuando la contratación lo justifique o exonerar de la presentación cuando ello le resulte conveniente.

A efectos de determinar el monto de la garantía los valores públicos serán considerados por su valor nominal, excepto que la Administración considere que éste es sustancialmente superior a su valor de mercado.

Cuando la garantía se constituya en moneda extranjera, se tomará el tipo de cambio interbancario vendedor y

arbitraje, vigente al cierre de la Mesa de Cambios del Banco Central del Uruguay del día anterior al de la constitución de la garantía.

19.2 Opción de no presentación de la garantía

El Pliego Particular podrá establecer el derecho de los adjudicatarios a optar por no presentar garantía. En caso de hacer uso de este derecho, el incumplimiento del contrato se sancionará con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) de la adjudicación.

19.3 Falta de constitución de la garantía

La falta de constitución de la garantía de fiel cumplimiento del contrato en tiempo y forma, en los casos que sea exigible, hará caducar los derechos del adjudicatario, pudiendo la Administración hacer uso de la facultad establecida en el inciso final del arto70 del TOCAF.

19.4 Ejecución de garantía

La garantía de fiel cumplimiento del contrato podrá ser ejecutada en caso que el adjudicatario no de cumplimiento a las obligaciones contractuales.

20 Control de calidad

La Administración Pública podrá efectuar, directamente o a través de organismos de normalización y certificación, controles de calidad de los productos ofertados o contratados.

En los casos en que la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado desarrolle normas de calidad de productos y servicios, las mismas deberán ser consideradas.

21 Cumplimiento personal de las obligaciones

El contratista deberá cumplir por sí las obligaciones asumidas. Sólo podrá verificarse la cesión del contrato a solicitud fundada del contratista y con el consentimiento por escrito del organismo contratante, previa demostración de que el cesionario brinda las mismas seguridades de cumplimiento, registrándose el hecho en el RUPE.

En todos los casos el cesionario deberá probar que tiene capacidad para contratar con el Estado y que reúne los requisitos exigidos para contratar con el mismo.

También se requerirá la autorización del organismo contratante para subcontratar total o parcialmente.

22 Mora

La mora se configura por el incumplimiento de las obligaciones contractuales y se producirá de pleno derecho por el solo vencimiento de los términos establecidos, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna.

23 Penalidades

Las penalidades por mora podrán ser:

- a. un porcentaje del monto total del contrato, o de la cuota parte correspondiente, por el incumplimiento.
- b. un porcentaje de dicho monto o cuota parte, proporcional al período de incumplimiento. El Pliego Particular determinará dichos porcentajes y su límite máximo.
- c. suma fija.

Las penalidades por mora se aplicarán con independencia de la indemnización que por daños y perjuicios pudiera corresponder.

En caso que la Administración establezca en el Pliego Particular el derecho de los adjudicatarios a optar por no presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato, y se incumpliera el contrato, el acto administrativo que imponga la multa será título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado a la Administración y la comunicación del hecho al RUPE.

24 Importación

En caso de bienes a ser importados por la Administración, se establecerá en el Pliego Particular las condiciones y requisitos a cumplir por los oferentes y adjudicatarios.

25 Recepción

El adjudicatario deberá efectuar la entrega de bienes o la prestación de servicios en las condiciones y plazos previstos en la contratación.

La Administración efectuará los controles de calidad que sean pertinentes. En caso de que algún elemento no cumpla con lo solicitado, el proveedor, a su costo y dentro del plazo que fije el Pliego Particular deberá sustituirlo por el adecuado, no dándose trámite a la recepción hasta que no haya cumplido la exigencia precedente, sin perjuicio de la aplicación de las multas correspondientes.

Si vencido dicho plazo el proveedor no hubiese hecho la sustitución, ni justificado a satisfacción de la Administración la demora originada, se podrá ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato o si el adjudicatario hubiera optado por no presentar garantía, conforme lo dispuesto en el arto 64 inciso 4° del TOCAF, aplicar la multa prevista en el citado artículo, comunicándose al RUPE.

26 Rescisión

La Administración podrá rescindir unilateralmente el contrato por incumplimiento grave del adjudicatario, debiendo notificarlo de ello.

No obstante, la misma se producirá de pleno derecho por la inhabilitación superviniente por cualquiera de las causales previstas en la ley.

La rescisión por incumplimiento del contratista, aparejará su responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados a la Administración y la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento del contrato o la aplicación de la multa dispuesta en el arto 64 inciso 4° del TOCAF, en caso en que el oferente hubiera optado por no presentar garantía, sin perjuicio del pago de las demás multas que corresponda, efectuándose la comunicación al RUPE.

En caso de rescisión del contrato antes de iniciarse su ejecución material, el ordenador podrá efectuar la adjudicación al siguiente mejor oferente de ese procedimiento de compra, previa aceptación de éste. En caso de no aceptación se podrá continuar con el orden de prelación resultante de la evaluación de las ofertas.

27 Devolución de la garantía de fiel cumplimiento de contrato

La garantía de fiel cumplimiento de contrato será devuelta de oficio por la Administración, una vez verificado el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

28 Pagos

El Pliego Particular establecerá las condiciones y formas de pago. En todos los pagos la Administración podrá deducir del monto a pagar, la suma correspondiente a cualquier deuda que el contratista mantenga con el organismo contratante, relativa al contrato.



FORMULARIO DE IDENTIFICACION DEL OFERENTE

LLAMADO N°

RAZON SOCIAL
DE LA EMPRESA

NOMBRE COMERCIAL
DE LA EMPRESA

R.U.T.

B.P.S.

DOMICILIO A LOS EFECTOS DEL PRESENTE LLAMADO

Calle: N°.....

Localidad:

Teléfono:..... Fax:.....

Correo Electrónico

• Declaro estar en condiciones de contratar con el Estado de acuerdo con el art. 46 del TOCAF, Decreto N° 150/012 de 11.05.12.

• Declaro conocer y aceptar las disposiciones del Decreto 114/82, referente a las normas de aplicación del Convenio Internacional del Trabajo Número 94 en los contratos celebrados con las autoridades públicas.

Nombre:

Documento:

Cargo:

.....
.....
.....
.....

FIRMA/S:

.....

Aclaración de firma/s:

.....

C.I. N°:

Anexo – Equipo, Locación, Infraestructura y Herramientas.

El PROVEEDOR brindará el servicio de atención desde sus oficinas dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay y dentro de la zona metropolitana definida por ANTEL

El servicio debe ser brindado por un equipo de trabajo calificado que atenderá los contactos generados por los USUARIOS utilizando idioma Español.

Para brindar el servicio, el proveedor contará con infraestructura provista por el Banco de Previsión Social, que incluye:

- ✓ Línea Telefónica y de comunicaciones con BPS
- ✓ Hasta 25 puestos de trabajo (PC y periféricos):
 - Software de Atención (Pure Connect)
 - Software de trabajo y gestión (entre otros Herramienta para Gestión de Tickets)

Nota: Ante la necesidad de incrementar los puestos de trabajo deberá ser acordado con BPS.

La línea de comunicaciones así como el cableado en la locación del proveedor (propiedad y administración del proveedor), que de sustento al servicio, no podrán ser compartidos.

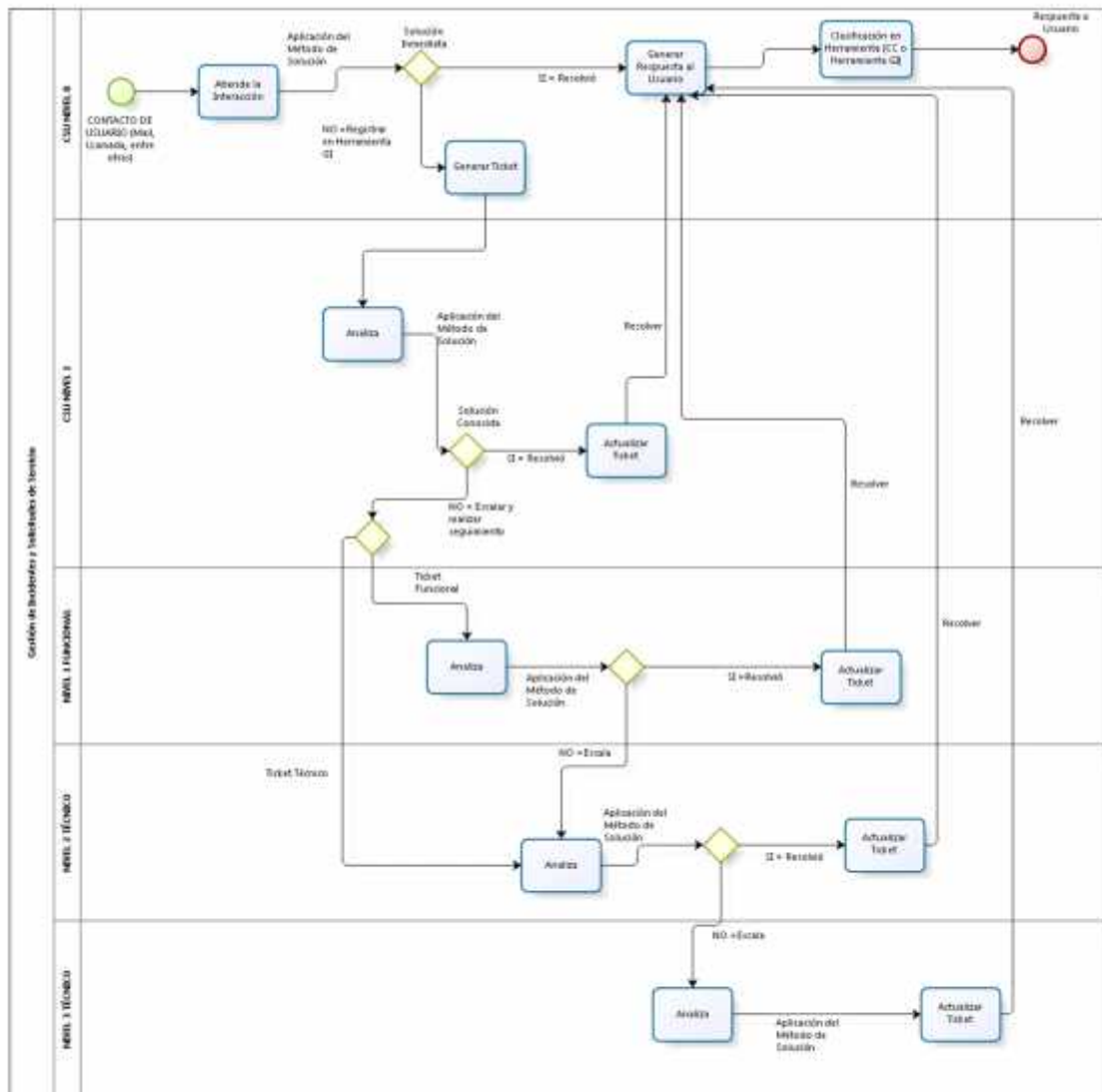
A todos los efectos será como “una sucursal del banco” con operadores exclusivos para este servicio, durante el horario en el que estén afectados.

Las herramientas con las que cuenta el Servicio para gestión del servicio son:

- ✓ Atención de contactos – PureConnect
- ✓ Registro de Tickets – Mantis (posible próxima sustitución por Jira Service Desk)
- ✓ Soluciones conocidas – Base de Conocimiento (publicada en MS SharePoint)
- ✓ Derivación de Tickets – Algoritmo de Ruteo (documento en formato XLS, publicado en MS SharePoint)

Anexo II– Procedimiento (estándar).

En el siguiente gráfico se puede observar el bosquejo de alto nivel que representa el flujo de operación e interacción estándar para el Proceso en sus distintos niveles (0,1, 2 y 3).



El proceso comienza con la Gestión de Atención de Contactos, por la cual el Nivel 0 recibe y atiende las necesidades de los USUARIOS.

Concentrará todas las comunicaciones de dichos USUARIOS, siendo vías válidas de contacto las siguientes:

- Teléfono,
- Correo electrónico,

En el corto plazo:

- Portal web de auto-servicio, y / o
- Chat.
- Redes Sociales

Se podrán incluir otras formas de contacto a lo largo del periodo del Contrato.

El Servicio abarca la recepción y seguimiento de incidentes o solicitudes de servicio planteados por los USUARIOS, como también la gestión de la comunicación con los mismos en referencia al progreso de resolución de su ticket y de interrupciones programadas y no programadas de los Servicios.

Se considerarán interacciones efectivas (Anexo V- Glosario de términos), todo contacto a través de la herramienta de Contact Center, recibidos por cualquiera de las vías mencionadas, pudiendo o no requerir ser registrados en la herramienta de gestión del Proceso.

Cualquier incidente o solicitud de servicio que genere un contacto con el Centro de Servicios al Usuario por cualquiera de las vías válidas, generará un ticket.

Una vez recibida la comunicación el Nivel 0 tendrá los siguientes tiempos para resolver (Solución Inmediata o Conocida) o escalar

- Interacción por teléfono, máximo 4 minutos.
- Interacción por mail, máximo 10 minutos.

Si trascurrido este tiempo no se pudo dar una Solución Inmediata o Conocida (Anexo V- Glosario de términos) a la interacción, el ticket generado deberá ser derivado según se observa en el Procedimiento y siguiendo el Algoritmo de Ruteo.

El Nivel 1 del Centro de Servicios al Usuario tendrá un máximo de 15 minutos para atender los tickets que le sean derivados, aplicando las soluciones conocidas, pasado este plazo si no se pudo dar solución el ticket debe ser escalado según Procedimiento y Algoritmo.

En caso de aplicar una solución innovadora (Anexo V- Glosario de términos) (no está dentro de las soluciones conocidas), deberá documentarse la misma en la Base de Conocimiento

Las soluciones a los tickets desde el servicio serán por una de las siguientes vías:

- i. Guiando telefónico o guiando por mail – Solución Inmediata o Conocida
- ii. Acceso Remoto a PCs – Nivel 1, Solución Conocida
- iii. Derivación para solución según Algoritmo de Ruteo – Nivel 0 o 1 según lo establecido en el Algoritmo de Ruteo.

La derivación del ticket siempre debe incluir toda la información que se defina como necesaria para que el Grupo de Solución que recibe el caso pueda actuar en su resolución. En la Base de Conocimiento estará documentado el contenido mínimo de información que deberá incluirse en cada ticket en función del Grupo de Solución al que vaya a ser derivado el mismo. Esta información se deberá mantener durante el periodo del Contrato por el servicio tercerizado.

Existen tickets que serán escalados sin intentar su resolución y otros (ejemplo: caídas de aplicaciones, lentitudes de red, entre otras) que además de gestionar el ticket se deberá dar aviso a grupos o personas específicas, siendo esto responsabilidad del nivel 0, estas casuísticas estarán documentadas en el Algoritmo de Ruteo (Anexo V- Glosario de términos).

Anexo III – Actividades Principales del Servicio

El servicio desempeñara 6 actividades principales:

1. Gestión de incidentes y solicitudes de servicios.
2. Mantenimiento del Algoritmo de Ruteo.
3. Mantenimiento de la Base de Conocimientos.
4. Supervisión y Operación del Servicio.
5. Gerenciamiento junto con BPS del servicio.
6. Reportes del servicio.

1. Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio.

El propósito de la Gestión de Incidentes es restaurar la operación normal de el/los servicio/s afectado/s tan pronto como sea posible y minimizar el impacto en las operaciones del negocio. Se entiende por "operación normal de un servicio" a su operación dentro de los límites establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) o las expectativas del Usuario.

El proceso de Solicitud de Servicio es por el que se atienden necesidades de USUARIOS que no están relacionadas a incidentes de operación de servicio sino que son tendientes a:

- evacuar dudas de procedimientos operativos sobre los aplicativos corporativos instalados en los puestos de trabajo,
- gestionar necesidades de evolución y/o adecuación de dichos aplicativos,
- gestionar necesidades de evolución y/o adecuación y/o instalación y/o cambio del hardware y software de cada puesto de trabajo, y/o
- gestionar los servicios de apoyo a los USUARIOS.

El Servicio poseerá una visión global sobre el desarrollo de la resolución del caso y será responsable de abrir el ticket y cerrarlo oficialmente una vez resuelto el mismo.

También se encuentra dentro del alcance, en forma paralela a la Gestión de Incidentes, la detección de Incidentes o Solicitudes de Servicio recurrentes y el aviso al Gestor de BPS.

Las actividades incluidas en la atención de los tickets serán:

- Recepción: representa la atención cordial a los USUARIOS que recurren al servicio.
- Identificación: si bien el tratamiento de incidentes generalmente comienza cuando se ha recibido una comunicación de un Usuario afectado, se deberá monitorear los componentes para detectar incidentes y dar solución antes que impacten en el Negocio
- Registro: todos los tickets deberán ser registrados, debiendo incluir como mínimo la información documentada en la Base de Conocimiento para el tipo tratado.
- Diagnóstico inicial: En el Servicio se deberá recopilar la mayor cantidad de información posible para determinar los síntomas del incidente y los datos necesarios para las Solicitudes de Servicio de forma de facilitar su resolución. Para esto, se deberá utilizar y mantener una Base de conocimientos que permita optimizar el trabajo.

- Escalamiento: en caso de determinarse que no se puede resolver el ticket, - el mismo excede los conocimientos del Servicio, no existe información suficiente en la base de conocimiento o no se cuenta con las autorizaciones necesarias-, se deberá escalar inmediatamente el mismo para su resolución.
- Si bien la resolución estará a cargo de otro grupo de acuerdo al escalamiento que haya alcanzado el ticket, el Servicio mantendrá la responsabilidad sobre el mismo y deberá informar al USUARIO sobre el progreso, hasta que se produzca su cierre.
- Investigación y diagnóstico: todas las actividades realizadas para la reproducción y resolución de un ticket deberán ser registradas de forma de contar con un histórico completo del mismo.
- Resolución: CSU podrá resolver el ticket en forma remota ya sea a través de una guía al USUARIO o tomando control de su puesto de trabajo.
- Cierre de ticket y comunicación: CSU deberá controlar que el ticket ha sido completamente resuelto y que los USUARIOS han quedado satisfechos de forma de conseguir el acuerdo para el cierre del mismo. Para ello contactará al USUARIO para comunicarle la resolución.

Adicionalmente, se deberá comprobar:

- la categorización del cierre,
- la completitud de la documentación del ticket,
- la determinación de un problema, y
- el cierre formal del ticket
- la posible inclusión de la solución en la Base de Conocimientos.

Si el usuario responde a la resolución, indicando que continúa con el mismo problema, el ticket deberá ser abierto nuevamente manteniendo la fecha / hora original de apertura y se seguirá gestionando hasta su solución definitiva.

Nota1: Una vez que se ha generado un ticket por un Incidente o Solicitud de Servicio, todos los contactos adicionales, del mismo usuario, se registraran en este ticket original.

Si el ticket es un Incidente y se producen contactos de otros Usuarios referidos al mismo problema, se generan tickets nuevos que se deben relacionar con el original que está en investigación.

Nota2: El proceso de Gestión de Solicitudes de Servicio se realiza con las mismas características que el de Incidentes, variando solo los tiempos de atención.

2. Mantenimiento del Algoritmo de Ruteo.

El Algoritmo de Ruteo es la herramienta que utilizará el servicio para el ruteo de los tickets que no puedan ser resueltos por el mismo. Será responsabilidad del mismo mantenerlo actualizado con la información que proporcionen a través del Gerente de BPS los distintos actores del Proceso.

3. Mantenimiento de la Base de Conocimientos.

En la Base de Conocimiento se documenta:

- La información básica que deben tener los tickets dependiendo de la temática de los mismos.
- Las soluciones conocidas.

Es la herramienta que utilizará el servicio para la resolución de los tickets. Será responsabilidad del mismo mantenerla actualizado con la información que proporcionen a través del Gerente de BPS los distintos actores del Proceso y con las soluciones innovadoras detectadas por el mismo.

4. Supervisión y Operación del Servicio.

El servicio será brindado por los Operadores (agentes de nivel 0 y 1) y los Supervisores.

Supervisores

Los Supervisores son los encargados de velar por el correcto funcionamiento del Servicio. En ese sentido, entre sus principales funciones figuran las siguientes:

- Supervisar el personal a su cargo (Agentes), asegurando que los mismos cumplan con las tareas necesarias para dar cumplimiento a los objetivos del Servicio y a los términos del contrato.
- Asegurar que ninguna llamada o solicitud se pierda, olvide o ignore, optimizando a tal fin las tareas que los Operadores realizan.
- Asegurar que los incidentes y solicitudes de servicio sean correctamente registrados, clasificados, priorizados resueltos o escalados, según los criterios que defina BPS.
- Supervisar la generación de los informes de gestión que se establezcan.
- Realizar seguimiento con los usuarios acerca de la satisfacción en la respuesta recibida a sus interacciones con el Servicio.
- Apoyar en la promoción de la calidad del Servicio en la organización.
- Identificar oportunidades de mejora al servicio y proponer las acciones correctivas necesarias.
- Mantener la Base de conocimiento el Algoritmo, así como toda la documentación referente al servicio
- Atender las demandas operativas del Grupo de BPS (Gerente y apoyo a gerencia)

Los Agentes reciben las interacciones de los USUARIOS, las registran, clasifican, resuelven o escalan.

Agentes Nivel 0

Las principales responsabilidades previstas para los Agentes Nivel 0 son:

- Atender a los usuarios con deferencia, amabilidad y cordialidad, teniendo en cuenta que la función del puesto es clave para la imagen de la Institución y de sus servicios informáticos.
- Recepcionar, registrar, clasificar, priorizar, escalar y dar seguimiento a los incidentes y solicitudes de servicio aplicando en cada caso los procedimientos que se determinen.
- Resolver aquellos casos que se puedan resolver según lo establecido en los procedimientos definidos.
- Informar a los usuarios que lo requieran sobre el estado y progreso de su solicitud de servicio.
- Contactar a los usuarios para brindar informaciones o requerir conformidad de acuerdo a los procedimientos que se establezcan.
- Dar intervención al Supervisor ante situaciones no determinadas o a solicitud del usuario que llama.

- Buen manejo de herramientas y procedimientos.
- Cumplir con los procedimientos definidos para el rol Operador.
- Generar contenido para la Base de Conocimiento

Agentes Nivel 1

Las principales responsabilidades previstas para los Agentes Nivel 1 son:

- Asegurar la atención de todos los llamados, y brindar la solución de las solicitudes e incidentes que estén en su alcance, o escalarlas a quien corresponda
- Buen manejo de herramientas y procedimientos entre otras.
- Recibir y atender los tickets derivados desde Nivel 0
- Clasificación y ruteo de los incidentes y solicitudes de servicio.
- Diagnóstico o Resolución de los incidentes y solicitudes de servicio bajo su alcance.
- Verificación y cierre de los reclamos atendidos.
- Generar contenido para la Base de Conocimiento
- Poder cumplir con las responsabilidades de Nivel 0

5. Gerenciamiento del servicio

El modelo de relacionamiento se ejecutará a través de los grupos del servicio (descritos en la sección siguiente). Antes de comenzar la prestación de servicios se deben especificar los integrantes de los organismos, confirmar sus funciones y sus mecanismos de coordinación.

	INTEGRANTES BPS	INTEGRANTES PROVEEDOR	Responsabilidades primarias	Reuniones con periodicidad
Gerencia del Servicio	Gerente de SUGPC Responsable del Contrato Gerente de CSU	Gerente de Outsourcing Gestor de Calidad	Proporcionar directrices, estrategia y orientación general al Organismo de Seguimiento Evaluar las posiciones de ambas partes sobre la consecución de los niveles de servicio establecidos Revisar las peticiones de cambio de los acuerdos de niveles de servicio que cualquiera de las partes pueda plantear Analizar las tendencias de servicio Gestión de cambios (revisión y aprobación)	Trimestral
Seguimiento	Responsable de Contrato Coordinador del Servicio Responsables Técnicos	Gerente de Outsourcing Gestor de Calidad	Analizar situaciones de fuerza mayor, crisis y/o urgencias específicas y acordar los planes de contingencia correspondientes Revisión y análisis de cumplimiento de los SLA Análisis de evolución de los indicadores en un periodo determinado Gestión de cambios siempre que implique un cambio de alcance o de ámbito de servicio sin cambio de costos Revisión de las expectativas del cliente recogidas en los encuestas de satisfacción del servicio Gestión de riesgos Elevación al Organismo Directivo de las discrepancias que no puedan resolverse en el Organismo de Seguimiento Tratar las discrepancias planteadas por el Organismo Operativo y en general tratar de solucionar cualquier desacuerdo o duda relacionados con el servicio a nivel operativo o funcional que el Organismo Operativo no haya podido solucionar Solución de problemas	Mensual
Operativo	Coordinador del Servicio Responsables Técnicos	Gestor de Calidad Coordinadores Técnicos	Seguimiento operacional y técnico del servicio Seguimiento de los incidentes técnicos Elevación a la Gerencia del Servicio de las discrepancias que no puedan resolverse en el Operativo Elevación a la Gerencia del Servicio de las propuestas de mejora tanto en la comunicación como en la prestación del servicio	Semanal

Responsabilidades del Gerente de Outsourcing del PROVEEDOR

El PROVEEDOR deberá nombrar un Gerente de Outsourcing, el cual poseerá las siguientes responsabilidades y atribuciones durante el periodo de duración del contrato:

- Ser el punto de contacto entre BPS y el PROVEEDOR, que conjuntamente con el Gerente del Servicio de BPS será el responsable por las actividades de

- planificación, coordinación y control del servicio,
- Garantizar la ejecución de los servicios contratados,
 - Autorizar, conjuntamente con el Responsable del Contrato de BPS, variación de los alcances, siempre que la misma no signifique una alteración del precio y/o del plazo,
 - Garantizar que todas las actividades sean realizadas dentro de los estándares de calidad, seguridad, higiene, medicina del trabajo y prevención establecidos por BPS,
 - Ejecutar las actividades a cargo del PROVEEDOR, dentro de los plazos establecidos, ya sea para el periodo de transición como para los periodos de operación y salida,
 - Garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en todas las actividades del periodo de transición,
 - Garantizar la disponibilidad de los recursos del PROVEEDOR, necesarios para la ejecución del servicio,
 - Asegurar la confidencialidad sobre las informaciones de BPS,
 - Asegurar la capacitación necesaria para el personal que realiza los trabajos.

Responsabilidades del Gestor de Calidad del PROVEEDOR

El PROVEEDOR deberá nombrar un Gestor de Calidad, el cual poseerá las siguientes responsabilidades y atribuciones durante la duración del contrato:

- Proporcionar las métricas para cada uno de los indicadores para su posterior validación junto a BPS.
- Consolidación de las informaciones para la generación de los reportes de calidad en el formato definido por BPS.
- Seguimiento diario de los indicadores, con identificación de problemas, atención, registro y corrección y, cuando sea necesario, definición de los planes de acción y validación de los mismos con BPS.
- Identificación de indicadores fuera de rango y elaboración de informes de planes de acción para mejorarlos.
- Propuesta de otros indicadores que puedan a su juicio aportar a la mejora del Servicio.

6. Reportes del Servicio

Apoyándose en la información registrada en PureConnect y en los tickets, se emitirán reportes sobre el nivel de servicio prestado al USUARIO y tendencias sobre incidentes y solicitudes de servicio más comunes. De esta forma se podrán desarrollar planes de mejoras o contingencia que se traduzcan en mayores niveles de servicio.

Se elaborará un Informe Gerencial Mensual que deberá ser entregado al Gerente del CSU de BPS durante los 3 primeros días hábiles posteriores al cierre del periodo mensual conteniendo la información de la gestión de dicho periodo. El informe deberá contener como mínimo las siguientes secciones:

Sección a) Contactos recibidos

Se elaborarán los siguientes reportes para el periodo:

- Cantidad de interacciones por vía de contacto

Para las interacciones recibidos por vía telefónica para cada cola:

- Cantidad por día, abiertos en Llamadas Contestadas y Abandonadas,
- Tiempo promedio de respuesta (mensual y evolución 12 meses),

- Tasa de Abandono (mensual y evolución 12 meses).
- Cantidad de Llamadas que derivan en tickets

Para las interacciones recibidos por vía mail para cada cola:

- Cantidad por día,
- Tiempo promedio de respuesta (mensual y evolución 12 meses),
- Cantidad de Mail que derivan en tickets

Sección b) Incidentes y solicitudes de servicio

Se elaborarán los siguientes reportes para el periodo, tanto para Incidentes como para Solicitudes de Servicio:

- Reportes generados en el mes abiertos por Estado al momento del informe
- Reportes resueltos en el Servicio,
- Reportes derivados abiertos por grupo al que se derivó,
- Cantidad por perfil de USUARIO abierta en Registrados, Solucionados, Cancelados y Pendientes,
- Cantidad por perfil de severidad abierta en Registrados, Solucionados, Cancelados y Pendientes,
- Tiempos máximos y promedios de resolución de Reportes abiertos por categoría, perfil de USUARIO y perfil de severidad,
- Tiempos máximos y promedios de resolución de Reportes abiertos por Grupos de Resolución de los distintos Niveles,
- Cumplimiento de indicadores de SLA,
- Evolución histórica de 12 meses.
- Cantidad de Reportes reabiertos. Porcentaje respecto del total de reportes del periodo,
- Cantidad de Reportes mal derivados. Porcentaje respecto del total de reportes del periodo,
- Cantidad de reportes mal categorizados. Porcentaje respecto del total de reportes del periodo, y
- Porcentaje de reportes cerrados por el Servicio sin necesidad de derivar a otros niveles de soporte.

ANEXO IV - Niveles de servicio- reportes e indicadores

El acuerdo de Niveles de Servicios (en adelante SLA), entre el BPS y el Adjudicatario, se suscribirá inicialmente junto con la firma del contrato. En el SLA figurará la frecuencia y el formato de los informes, así como los instrumentos de evaluación y las sanciones.

Se establece un período de estabilización de 3 meses luego del inicio de las actividades del servicio para la medición y eventual ajuste de los niveles acordados. Algunos parámetros relevantes podrán ser negociados durante la elaboración del SLA. Periódicamente (cada 1 año durante el transcurso del contrato) será revisado y actualizado, podrán considerarse revisiones a partir de solicitudes de encargos por parte del BPS.

Se especifica a continuación el conjunto de Niveles de Servicio y/o Indicadores a ser incluidos en la primera versión del SLA, en función de los servicios contratados.

De estos Niveles de Servicio y/o Indicadores los marcados con un * serán los que estarán definidos desde el principio (aunque podrán ser revisados y ajustados con el funcionamiento).

El resto será introducido, paulatinamente, después de los primeros seis meses de puesta en marcha del servicio y luego de estabilizados serán acordados e incorporados al SLA.

A continuación se adjunta detalle:



INDICADORES y
NIVELES DE SERVICIO

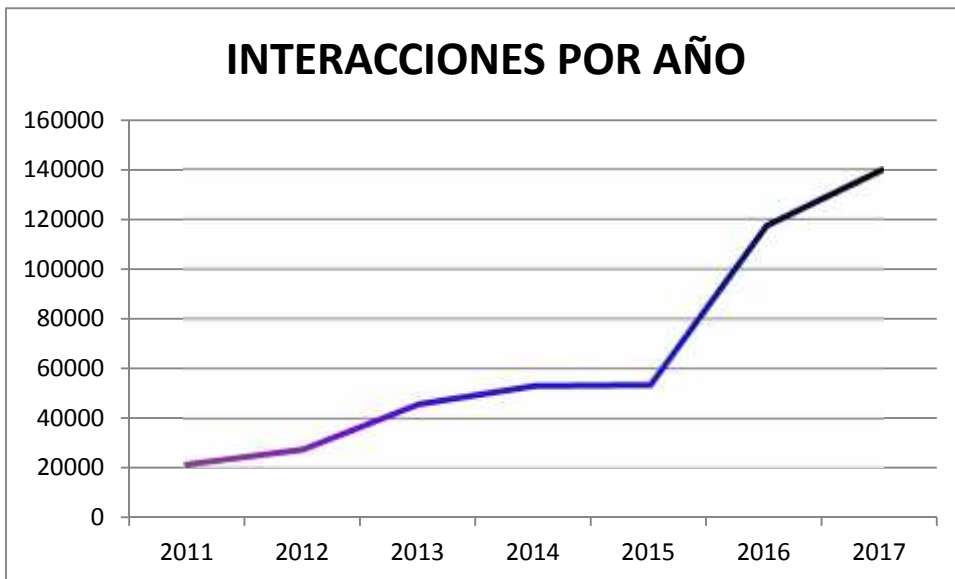
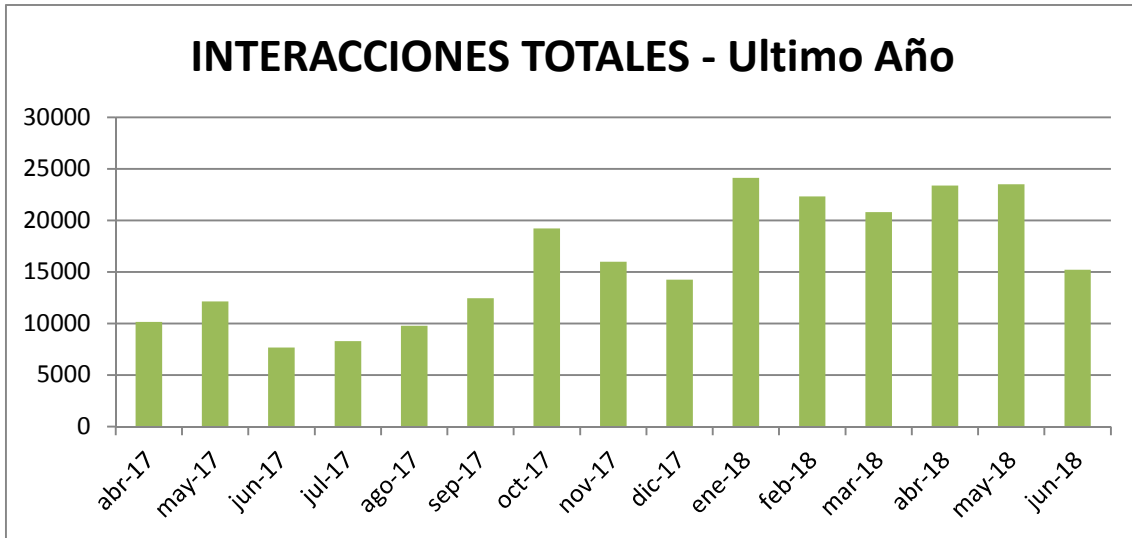
Anexo V - Glosario de términos

Para homogeneizar la lectura del documento, se define el siguiente Glosario de términos:

- **PROVEEDOR:** es la empresa que resulte adjudicataria del presente procedimiento licitatorio)
- **TERCEROS:** son los proveedores de otros servicios contratados por BPS.
- **USUARIOS:** todas las personas que utilizan los Servicios del Banco, incluye Usuarios Internos y Externos
- **INTERACCIONES:** son los contactos que realizan los USUARIOS a la Servicio. Pueden ser entre otras por una de las siguientes vías: teléfono, correo electrónica, portal web de auto servicio o chat.
- **INCIDENTE:** es cualquier evento que impide, a uno o más USUARIOS, realizar su trabajo en condiciones normales de operación, definida esta última como la operación dentro de los límites del "Acuerdo de Niveles de Servicio" (SLA).
- **PROBLEMA:** Cuando los incidentes se tornan recurrentes o tienen un origen común, estamos en presencia de lo que se denomina problemas.
- **SOLICITUDES DE SERVICIO:** Se considera solicitud de servicio a toda petición que hace un USUARIO de información, asesoramiento, un Cambio Estándar o Acceso a un Servicio de TI.
- **TICKET:** es el registro que se efectúa en la herramienta de gestión del Proceso que permite realizar el seguimiento de un incidente o solicitud de servicios desde su creación hasta su cierre.
- **HERRAMIENTA DE GESTION DEL PROCESO:** Herramienta utilizada por todos los niveles para trabajar los tickets generados de Incidentes y Solicitudes de Servicio.
- **HERRAMIENTA DE CONTACT CENTER:** Herramienta en la que se atienden las interacciones válidas, al momento Pure Connect.
- **ALGORITMO DE RUTEO:** Algoritmo donde se especifica según el motivo del reporte del Usuario a que Grupo de qué NIVEL se debe escalar el ticket.
- **SOLUCION INMEDIATA:** Respuestas a interacciones que son atendibles rápidamente por el Servicio o que se deba instruir al usuario la forma de hacer llegar su interacción.
- **SOLUCION CONOCIDA:** Aplicación de un método conocido de solución, que puede ser mediante documentación (Preguntas Frecuentes), automatizaciones (aplicaciones), tomando control del PC del Usuario.
- **BASE DE CONOCIMIENTO:** Repositorio SharePoint donde se documentan las soluciones conocidas.

ANEXO VI

Indicadores de Atención – Servicio Actual



AUTOMATIZACIONES

Hoy el proceso es todo manual, se detectan como posibles oportunidades para automatizar, entre otras y de forma no taxativa:

1. Envío de mail automático con número de ticket a solicitante
2. Al crear el ticket verificar la completitud de la información ingresada
3. Obtención de los datos de los funcionarios o usuarios externos, desde la herramienta de atención

4. Al escalar sugerir y permitir sólo lugares válidos (según algoritmo de ruteo)
5. Al escalar cambiar en forma automática persona asignada (desasignar).
6. Implementación de Semáforos de Seguimiento y Control:
 - a. Tickets asignados a operadores de CSU (con alertas : rojo, amarillo, verde)
 - b. Temas Generales (con alertas)
 - c. Atención con alertas por exceder tiempo configurable en Pure Connect
7. Aviso automático a cada área de tickets que tienen en proceso, con semáforos según estados y tiempos de apertura (tiempo configurable).
8. Alerta de mails de Autoridades de BPS (Directorio, Gerencia General, Niveles 1, 2) (lista configurable de usuarios de autoridades y sobre lo que se le quiere tener informado)
9. Crear mail automático con la información del reporte, para poder enviar a áreas que no usen la herramienta.
10. Armado de mail de respuesta a partir de última intervención, para enviar al usuario final cuando se cierra el ticket
11. Automatizar tareas que hoy se hacen por fuera de la herramienta como por ejemplo: blanqueo de contraseña
12. Automatizar Indicadores y Reportes de Atención y del Proceso

ANEXO - VII

Formulario de Declaración de Experiencia

Nómina de Contrataciones que tengan o hayan tenido con otros Organimos, con Instituciones privadas y/o con BPS.

Empresa cliente, Año, lugar físico desde donde se prestó el servicio.	Mail de contacto de la persona de la empresa que pueda dar referencias.	Cantidad de usuarios in	Cantidad de interacciones mensuales.	Duración del servicio (expresado en meses).	Rol en el proyecto (consorcio, proveedor principal, subcontratado).	Indicadores de atención y calidad.
1)						
2)						
3)						
4)						
5)						
6)						
7)						
8)						

Firma de la persona responsable de la empresa oferente: