

MEMORIA DESCRIPTIVA

El banco de la República Oriental del Uruguay solicita la contratación de servicios de Contact Center para la atención de contactos entrantes del centro de contacto del área banca digital, y la implantación en modalidad "llave en mano" de los procesos que se indicarán.

1. OBJETIVO DEL LLAMADO

El objetivo del presente llamado es realizar la contratación de empresas, proveedoras de servicios de Contact Center para atender clientes y usuarios del Banco de la República Oriental del Uruguay (en adelante Banco), a requerimiento del Área Banca Digital (en adelante Área Solicitante) para el desarrollo de atención telefónica y correo electrónico. El mencionado servicio consiste en la atención de clientes y usuarios, brindando información de carácter general de productos y servicios del Banco.

2. CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio deberá estar disponible de 10:00 a 19:00 en forma ininterrumpida en días laborables, eventualmente podrá ser requerida la atención en régimen 7x24, para lo cual se solicitará cotizar precios para ambos horarios.

El servicio deberá cumplir como mínimo las siguientes condiciones para el correcto funcionamiento

- Deberá ser capaz de gestionar en forma efectiva entre 500 y 2000 contactos entrantes por día, combinando llamadas y correos electrónicos.
- Cambios de configuración, diagnóstico ante falla o degradación del servicio contratado, ya sea por causa de software y/o de configuración. El servicio podrá requerir interacción con personal del Banco así como también con personal de otros proveedores.
- Recomendación y ejecución de medidas correctivas a seguir para el restablecimiento inmediato del servicio ante un error o falla no conocida, así como para encontrar una solución definitiva al problema detectado, notificación mediante correo electrónico al sector Área Banca Digital – Gestión de Sucursal Digital - Centro de Contacto
- En caso de interrupción o detención del servicio por cualquier causa imputable al proveedor, no se conformará la factura correspondiente al mes en que se verificó dicha interrupción, sin que esto dé derecho al proveedor contratado a compensación o indemnización de especie alguna.
- Deberá ser brindado desde instalaciones ubicadas dentro de los límites del territorio de la República Oriental del Uruguay. El personal no debe tener acento extranjero y debe utilizar un léxico adecuado a las características de nuestra Institución.
- Las instalaciones de la empresa deberán contar con las condiciones acústicas requeridas para un servicio de este tipo.
- La(s) empresa(s) adjudicataria(s) deberá(n) asegurar que los servicios no se vean resentidos en ningún momento y bajo ninguna circunstancia, asegurando la continuidad del servicio.



Primera firma: L

El control que realice la contraparte técnica del Banco no exime de responsabilidad al proveedor por la calidad de los trabajos, en caso de detectarse defectos con posterioridad a la aprobación.

El Banco se reserva el derecho al monitoreo, grabación y descarga de llamadas además de permitir la trazabilidad de los correos electrónicos pudiendo, los supervisores y el representante que el Banco designe, realizar escuchas de supervisión y control, tanto diferidas como en tiempo real.

3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Los requerimientos funcionales para la solución solicitada se detallan en el Anexo I.

4. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES /ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La empresa deberá contar con todo el equipamiento informático (computadoras, impresoras, vinchas, etc.) requerido para dar el servicio.

Para poder brindar el servicio, la empresa se conectará al Banco mediante enlaces de transmisión de datos con servicio brindado por proveedores de servicio.

El Banco contratará y gestionará dos vínculos del tipo MPLS – para implementar alta disponibilidad en la conectividad entre el adjudicatario y el BROU), a dos proveedores de servicio independientes (ANTEL y un segundo proveedor), para lo cual también proveerá y gestionará la infraestructura de borde (router que conecta los vínculos y la red interna de la Empresa). La infraestructura de la red interna (switches, cableado estructurado, racks, etc.) estará a cargo (adquisición, implantación, administración y soporte técnico), exclusivamente, del adjudicatario.

El adjudicatario deberá alojar en sus instalaciones todo el equipamiento necesario para instalar los vínculos de transmisión de datos de los diferentes proveedores de servicio y el Banco, y para ello deberá contar con un rack de telecomunicaciones de 19" con 5U (unidades de rack) libres y una bandeja (para instalar equipos que no se pueden montar en un rack), 6 (seis) tomas de alimentación eléctrica 220V mediante una unidad de distribución de carga (PDU) adosada al rack y terminales de conexión del tipo schuko.

El rack deberá estar instalado en una sala con acondicionamiento térmico y la PDU alimentada por UPS.

El adjudicatario deberá permitir el acceso al rack tanto al personal del Departamento de Telecomunicaciones del Banco, como al personal contratado por el Banco encargado del servicio técnico del Router y técnicos de las empresas proveedoras de los servicios MPLS.

Se deberá proporcionar información referente a dirección, padrón, persona de contacto en el lugar (nombre y número de teléfono), a los efectos de que el Banco realice la contratación de los enlaces y servicios de soporte técnico.

Los usuarios que accedan al equipamiento deberán ser nominados, debiendo realizar su autenticación a la arquitectura del banco utilizando un doble factor de autenticación.

5. NIVEL DE SERVICIO (SERVICE LEVEL AGREEMENT O SLA)

A los efectos de establecer los SLA para el soporte, las solicitudes e incidentes serán catalogadas en: ALTA, MEDIA y BAJA.

Ante cada llamado, solicitud o incidente, el proveedor deberá asegurar que el servicio objeto del reclamo será atendido y restablecido en los tiempos indicados:

Eventos de Criticidad Alta:

Se considera evento de "Criticidad Alta" a aquel que afecte a elementos que inciden en forma inmediata en la disponibilidad de los servicios.

El plazo de atención no deberá ser superior a 6 (seis) horas luego de haber recibido la solicitud del servicio técnico. El servicio afectado deberá ser restablecido en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas de reportado el evento.

Eventos de Criticidad Media:

Se considera evento de "Criticidad Media" a aquel que afecte a elementos que inciden en forma parcial en la disponibilidad de los servicios.

El tiempo de resolución no deberá superar las 3 (tres) jornadas hábiles a partir del momento de la identificación y reporte del evento.

Eventos de Criticidad Baja:

Se considera evento de "Criticidad Baja" a aquel que afecte a elementos que inciden en forma leve en la disponibilidad de los servicios.

El tiempo de resolución no deberá superar las 6 (seis) jornadas hábiles, a partir del momento de la identificación y reporte del evento.

La prioridad la fijará el Área Banca Digital del Banco.

Todos los llamados al proveedor serán realizados únicamente a través del Área Banca Digital del Banco, quien realizará evaluaciones previas de los requerimientos a efectos de solicitar la activación de los servicios que corresponda una vez que se determina que el problema no puede ser resuelto por el Banco.

Si la causal de interrupción del servicio que brinda el sistema reclamado es ajena a éste (por ejemplo, falla en el suministro de energía eléctrica, desconexión de la red, etc.) y ello así se determina por el técnico del proveedor, la intervención de éste último en tal circunstancia no generará gastos adicionales para el Banco, ni se computarán incumplimientos para el Tiempo de Restablecimiento del Servicio.



En caso de contradicción entre algunas de las especificaciones establecidas en el presente documento, se considerará la condición más exigente.

6. CONFIDENCIALIDAD

6.1. Definición de la información a la que se le aplica el acuerdo de confidencialidad

- a) "Empresa Contratada" conviene que será Información Reservada (en adelante Información Reservada) sin importar la forma o formato en la que se encuentre:
- La que sea marcada por el emisor con la leyenda "BROU Reservada".
 - La que es identificada como reservada al momento de la divulgación.
- b) "Empresa Contratada" conviene que será Información Confidencial (en adelante Información Confidencial) sin importar la forma o formato en la que se encuentre:
- La que sea marcada por el emisor con la leyenda "BROU Confidencial".
 - La que es identificada como confidencial al momento de la divulgación.
- c) "Empresa Contratada" conviene que será Información Secreta por Ley (en adelante Información Secreta por Ley) sin importar la forma o formato en la que se encuentre:
- La que sea marcada por el emisor con la leyenda "BROU Secreta por Ley".
 - Toda documentación o información que "Empresa contratada" reciba del Banco de la República Oriental del Uruguay o a la que pueda acceder en el ejercicio de la función contratada, y amparada por las normas del secreto profesional establecido por el artículo 25 del Decreto – Ley 15.322, sus decretos reglamentarios y demás normas modificativas, concordantes y complementarias, incluyéndose toda información amparada en las normas que consagran el deber de confidencialidad establecido en el artículo 302 del Código Penal, así como toda aquella información relativa a operaciones bancarias no alcanzadas por las normas antes mencionadas, deberá ser tratada por "Empresa contratada" y los empleados o dependientes a cualquier título que "Empresa contratada" utilice para el cumplimiento del servicio contratado, como Información Secreta por Ley.

6.2. Duración prevista para la aplicabilidad de estas cláusulas

"Empresa contratada" no podrá revelar, directa o indirectamente, la Información Reservada a cualquier persona sin consentimiento escrito de la otra parte, exceptuando sus empleados, contratados o proveedores y/o afiliados que necesiten recibir esas informaciones para la fiel ejecución de este contrato, siendo directamente responsable por la utilización de tales informaciones por sus empleados, proveedores, directores y contratados. Esta obligación se extiende por hasta 15 años desde la firma de este contrato, pudiendo extenderse el plazo para el caso de que permanezcan las razones que dieron mérito a la clasificación de la información como Reservada.

"Empresa contratada" no podrá revelar, directa o indirectamente, la Información Confidencial y la Información Secreta por Ley a cualquier persona sin consentimiento escrito de la otra parte, exceptuando sus



empleados, contratados o proveedores y/o afiliados que necesiten recibir esas informaciones para la fiel ejecución de este contrato, siendo directamente responsable por la utilización de tales informaciones por sus empleados, proveedores, directores y contratados. Esta obligación se extiende a perpetuidad.

6.3. Acciones del contratado para evitar la divulgación de la información

“Empresa contratada” conviene adoptar medidas para proteger la confidencialidad de la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley que, en su conjunto, se enmarquen en las mejores prácticas reconocidas en materia de Seguridad de la Información. Incluye informar a sus empleados y sus subcontratistas, acerca del carácter confidencial y de las prohibiciones de copiar o revelar la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley definida en el presente. “Empresa contratada” conviene que la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley será mantenida en un lugar seguro.

6.4. Acciones para el reporte de la divulgación no autorizada

“Empresa Contratada” se compromete a comunicar al BROU dentro del mismo día de detectado, todo evento de seguridad que pueda atentar contra la Información definida en el punto 6.1.

6.5. Responsabilidades por la divulgación

“Empresa contratada” asume frente al BROU las responsabilidades de naturaleza civil que correspondan por conceptos de los daños y perjuicios emergentes de cualquier incumplimiento relativo a las cláusulas de confidencialidad, cuya cuantía se determinará en cada caso atendiendo a la entidad o gravedad de los daños y perjuicios en cuestión, tanto en lo que respecta a la Información Reservada definida en el punto 6.1. a) como en lo que refiere a la Información Confidencial (punto 6.1.b) y la Información Secreta por Ley del BROU (punto 6.1.c sin perjuicio de la responsabilidad penal que le comprenda de acuerdo a Derecho en tales casos).

6.6. Uso permitido de la información

“Empresa Contratada” utilizará la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley del BROU que le sea revelada únicamente a los fines de este Acuerdo y sobre una base de conocimiento necesario.

6.7. Derecho a auditar o supervisar las actividades que involucren la información contenida en punto 6.1

El Banco podrá exigir al contratado que disponga:

- a. Procedimientos para protección de la información
- b. Controles y mecanismos de protección física de sus instalaciones
- c. Procedimientos para determinar si se ha comprometido la información
- d. Políticas de control de acceso.

e. Planes de contingencia

A los efectos de verificar que los planes de contingencia son probados y mantenidos regularmente el BROU se reserva el derecho de solicitar la presentación de evidencias válidas, como así también la auditoría de todas las actividades que involucre la información definida en el artículo 6.1, en las instalaciones del contratado. Se considerarán evidencias válidas aquellas que hubieren sido auditadas por empresas que integren el registro de Auditores Externos del Banco Central del Uruguay. El BROU se reserva el derecho de solicitar, al auditor externo seleccionado por Empresa contratada, la documentación necesaria que permita verificar la aplicación de las mejores prácticas en materia de Auditoría.

6.8. Aseguramiento de la Continuidad del Negocio

“Empresa contratada” deberá presentar Planes de contingencia para mantener la continuidad operativa del negocio y evidencias válidas que los mismos son probados y mantenidos regularmente. Se considerarán evidencias válidas aquellas que hubieren sido auditadas por empresas que integren el registro de Auditores Externos del Banco Central del Uruguay. El BROU se reserva el derecho de solicitar, al auditor externo seleccionado por Empresa contratada, la documentación necesaria que permita verificar la aplicación de las mejores prácticas en materia de Auditoría.

“Empresa contratada” acepta que la Superintendencia de Instituciones Financieras del Banco Central del Uruguay (SIIF) tenga total acceso a los datos y a toda la documentación técnica relacionada y a la realización de auditorías periódicas en sus instalaciones, a efectos de posibilitar la evaluación de los riesgos y verificar el cumplimiento de las normas Del Banco Central del Uruguay en materia de procesamiento externo de datos.

6.9. Adhesión a Políticas y Estándares

Si durante la ejecución del objeto del contrato, el contratado necesita acceder a información, herramientas y/o servicios que desde el punto de vista de seguridad de la información se encuentren regulados por Políticas, Estándares y/o Procedimientos, deberá formalmente tomar conocimiento de los mismos así como obligarse a su cumplimiento

7. CLÁUSULAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El Banco podrá realizar evaluaciones mensuales y en caso de definir que el servicio prestado no cumple con los requisitos mínimos establecidos, podrá reasignar contactos a otro de los servicios contratados.

El cumplimiento de los servicios en tiempo y forma será de estricto control por parte del Banco, midiéndose el cumplimiento del proveedor de acuerdo a estos criterios.

Ante cada incumplimiento o cumplimiento parcial en cualquiera de los niveles de servicio o plazos especificados en el presente pliego, el Banco podrá aplicar una multa equivalente al 5 % (cinco por ciento) del monto correspondiente a la facturación mensual.

El Banco analizará y calificará la entidad del incumplimiento cometido por el proveedor aplicando criterios de razonabilidad.



En esos casos, a partir del día 15 de cada mes, comunicará al proveedor vía correo electrónico el incumplimiento constatado en el mes inmediato anterior, así como la gravedad del mismo y el monto de la pena que se le impondrá en aplicación de la presente cláusula.

Si el proveedor no se opusiera dentro del plazo de 5 días hábiles, o si, habiéndose opuesto, el Banco resolviera mantener la pena dispuesta, el monto de la misma quedará firme, quedando aceptado por el proveedor la facultad del Banco de descontar las multas del fondo de depósitos en garantía por cumplimiento del contrato. El proveedor asumirá el pago de las multas aun cuando las mismas superen el referido fondo, hasta un máximo del 30% (treinta por ciento) del monto del contrato (suministros y servicios).

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco se reserva el derecho de rescindir el presente contrato en cualquier momento por incumplimiento total o parcial del proveedor, lo que será comunicado con cinco (5) días hábiles de anticipación, en cuyo caso el Banco abonará únicamente los trabajos realizados hasta la fecha de cese, sin derecho a compensación o indemnización de especie alguna.

Las disposiciones contenidas en los párrafos que anteceden, son sin perjuicio de la posibilidad de considerar los incumplimientos totales o parciales en que incurra el proveedor como antecedente negativo a los efectos de futuras contrataciones.

La aplicación de las multas por parte del Banco frente a los incumplimientos incurridos por el proveedor, son sin perjuicio de la facultad del Organismo de iniciar las correspondientes acciones legales a que, conforme a derecho, pudiere haber lugar por concepto de los daños y perjuicios inferidos a la Institución por concepto de dichos incumplimientos.

8. PLAZO

La contratación del servicio será por el período de 1 (un) año, reservándose el Banco la facultad de renovarlo por hasta 2 (dos) períodos más, en las mismas condiciones establecidas en la presente memoria.

El BROU no se encuentra obligado por los plazos previstos precedentemente, pudiendo rescindir unilateralmente dicho contrato en cualquier momento, por cualquier causa, de hecho o actitud, aún ajenas a la prestación del servicio, que a su juicio determine la inconveniencia de mantener la vigencia del mismo, sin que por ello tenga que abonar indemnización de clase alguna. En dicho caso, la resolución que se adopte será comunicada con treinta (30) días de antelación.

9. PERSONAL ESPECIALIZADO

El proveedor deberá acreditar que cuenta con personal especializado, apto para brindar los servicios solicitados mediante la presentación de los currículums.

El plantel especializado asignado al servicio del Banco que se establece en la oferta, no podrá sufrir modificaciones, salvo por razones de fuerza mayor, debidamente fundadas que, a criterio del Banco, la justifiquen y debiendo en todos los casos informar nombre del sustituto quien deberá contar con similar calificación al sustituido.

10. CONDICIONES GENERALES



10.1. Disposiciones Generales

En todo aquello que no estuviere previsto expresamente en la presente Memoria Descriptiva regirá lo dispuesto en el (Decreto 131/014 de fecha 19/05/2014), sin perjuicio de lo dispuesto en el Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera del Estado (TOCAF - Decreto 150/012 de fecha 11/05/2012) y demás normas concordantes y complementarias.

La firma adjudicataria deberá figurar inscripta en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) al momento de la adjudicación en estado Activo (Decreto 155/013 del 21/05/2013).

La oferta se deberá presentar impresa y en soporte digital. Ambas versiones deberán incluir exactamente lo mismo. En caso de inconsistencias entre la oferta impresa y la digital, se tomará como válida la entregada en formato impreso. Adicionalmente, los cuadros con precios deberán ser entregados en formato de planilla electrónica.

En caso de contradicción entre algunas de las especificaciones establecidas en el presente documento, se considerará la condición más favorable para el Banco.

El proveedor deberá dar cumplimiento en todos sus términos a lo establecido en la Ley 19.196 referida a Responsabilidad Penal del Empleador, ante lo cual el Banco se reserva la facultad de realizar todos los procesos de verificación y supervisión que considere conveniente.

10.2. Cotización

Para cada uno de los servicios ofrecidos para la gestión los oferentes detallarán el precio unitario sin impuestos. Se deberán detallar los impuestos que se aplican al precio. Debe entenderse por precio unitario, el valor a percibir por cada tipo de contacto.

Los gastos que genere la gestión de los clientes correrán por cuenta de la adjudicataria. No deberán ser trasladados al BROU ni al cliente gestionado.

Los precios cotizados deberán incluir todos los gastos que cubran la prestación del servicio en el lugar establecido en el presente pliego.

La facturación será mensual.

MODELO DE COTIZACIÓN

Las cotizaciones recibidas deberán respetar el siguiente modelo de cotización:

Tipo de contacto EN HORARIOS HÁBILES	Resultado de la gestión: RESUELTO	Resultado de la gestión: DERIVADO a Centro de Contacto BROU
Llamada	Precio 1	Precio 3 = Precio 1 * 0,20
Correo electrónico	Precio 2	Precio 4 = Precio 2 * 0,20

Tipo de contacto EN RÉGIMEN 7X24	Resultado de la gestión: RESUELTO	Resultado de la gestión: DERIVADO a Centro de Contacto BROU
Llamada	Precio 1	Precio 3 = Precio 1 * 0,20
Correo electrónico	Precio 2	Precio 4 = Precio 2 * 0,20

PRECIO

El oferente deberá indicar los precios correspondientes a la gestión de una llamada entrante (Precio 1) y de un correo electrónico (precio 2), los precios 3 y 4 surgen de aplicar el factor 0,20 a los precios 1 y 2 respectivamente, ya que se aplican a gestiones incompletas donde el BROU deberá finalizar el contacto con el cliente.

El precio deberá ser cotizado en moneda nacional, discriminándose el costo unitario del servicio, más los impuestos que correspondan adicionar. De no especificarse, se entenderá que dicho importe incluye los impuestos que correspondan aplicar.

AJUSTE DE PRECIOS

El precio se reajustará de acuerdo a la variación semestral del IPC del período a enero a junio para la facturación de los meses de julio a diciembre y de acuerdo a la variación de julio a diciembre para la facturación de los meses de enero a junio.

FACTURACIÓN

Las facturas presentadas para el cobro mensual, deberán contar con un Anexo que detalle pormenorizadamente motivo del contacto, cantidad de contactos atendidas por operador por tipo y de otras métricas que se soliciten en oportunidad de la definición de la nueva campaña, donde se establecerá las fechas de corte a facturar.

10.3. Garantía de Mantenimiento de la Oferta:

Fijese en \$ 150.000.- (pesos uruguayos: ciento cincuenta mil.-) el importe a depositar por concepto de garantía de mantenimiento de oferta cuando el monto total de la oferta, con impuestos incluidos y considerando el período total de contratación, es decir, incluyendo las eventuales prórrogas, resulte igual o superior a \$ 30.000.000 (Pesos Uruguayos Treinta millones.-).

El incumplimiento en el mantenimiento de su oferta se sancionará con una multa equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto máximo de su oferta.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 64 del TOCAF, el acto administrativo o resolución que imponga la multa constituirá título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho



incumplimiento pudiese haber causado a la Administración y la comunicación del hecho al Registro Único de Proveedores del Estado.

10.4. Garantía de fiel cumplimiento del contrato

En aquellos procedimientos de contratación cuyo valor de adjudicación sea igual o mayor al 40% (cuarenta por ciento) del tope de la licitación abreviada, corresponderá exigir al adjudicatario que garantice el cumplimiento del contrato por un valor equivalente al 5% (cinco por ciento) del importe adjudicado.

Si corresponde, dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores al de la notificación personal y/o vía correo electrónico, el o los adjudicatarios deberán efectuar el depósito de garantía de cumplimiento de contrato, según lo dispuesto por el TOCAF (art. 64), la que se deberá acreditar a satisfacción del BROU. Dicha garantía se constituirá en efectivo, aval bancario expedido por un banco autorizado por el Banco Central del Uruguay a operar en territorio nacional o seguro de fianza, cuya fecha de vencimiento sea posterior a la de la obligación que se garantiza. La circunstancia de no hacer efectivo el depósito de garantía de fiel cumplimiento de contrato en el plazo previsto, se considera incumplimiento del adjudicatario y el BROU podrá revocar la adjudicación, y aplicar lo dispuesto en el TOCAF e iniciar la acción por daños y perjuicios correspondiente.

En caso de que la garantía se constituya mediante póliza de seguro de fianza del BSE, el adjudicatario, además de garantizar las prestaciones asociadas al objeto del contrato, deberá constituir una póliza de seguro de fianza específica para la cobertura de los riesgos emergentes del incumplimiento de las obligaciones y responsabilidades consagradas en la Ley N° 18.099 y concordantes o, en su defecto, garantizar el cumplimiento de estas últimas mediante cualquiera de las modalidades legalmente establecidas (depósito en efectivo, valores públicos, fianza o aval bancario, póliza de seguro de fianza).

Esta garantía se podrá acrecer con una retención de los sucesivos pagos. El Seguro de fianza del Banco de Seguros del Estado o cualquier entidad aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Uruguay, correspondiente a la ley de tercerizaciones Ley N° 18.099 y sus modificativas y concordantes, por un monto equivalente al 20% del total anual adjudicado deberá asimismo otorgar cobertura, durante todo el plazo en que la Administración pueda sufrir reclamos laborales conforme a las normas vigentes de prescripción y/o caducidad de créditos y acciones laborales.

La Administración se reserva el derecho de conservar la póliza sin derecho a reclamación alguna, aún después de extinguida la relación contractual, para asegurar la cobertura de acuerdo al criterio de la entidad aseguradora.

Los depósitos de Fiel cumplimiento de contrato y Seguro de Fianza — Ley de Tercerizaciones —, deberán estar emitidos con vigencia abierta, a nombre del Adjudicatario y a la orden del Contratante.

10.5. Plazo de Validez de Oferta

Se deberá informar el Plazo de Validez de la oferta, debiendo ser mayor o igual a 90 (noventa) días.



10.6. Condiciones de adjudicación

El Banco se compromete a adquirir como mínimo el 30% del monto total adjudicado. Cumplido dicho mínimo, el Banco podrá dar por concluida la compra, todo lo cual se tendrá por aceptado por los oferentes.

Se optará por la propuesta con mayor porcentaje total de cumplimiento, pudiendo resultar adjudicadas hasta tres oferentes.

LEY Nº 19.196 - RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

La empresa adjudicataria deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Nº 19.196 de responsabilidad empresarial y sus decretos reglamentarios.

10.7. Criterio de Evaluación de Ofertas

Las ofertas serán evaluadas en forma primaria, respecto del cumplimiento de los requisitos formales y de admisibilidad exigidos en el presente pliego según lo establecido en el artículo 149 del TOCAF. De constatarse defectos formales subsanables, se aplicará lo dispuesto en el artículo 65 del TOCAF. Si se constatan defectos formales insubsanables, la oferta respectiva no será considerada.

Entre las ofertas que cumplan con los aspectos formales y sustanciales exigidos, se evaluarán las más convenientes, sin que sea preciso hacer la adjudicación a favor de la de menor precio, de acuerdo al artículo 68 del TOCAF.

A efectos de determinar la oferta más conveniente, se realizará en una primera instancia el análisis técnico de las mismas, luego de lo cual se procederá a la apertura de las ofertas económicas en presencia de un Escribano Público.

La adjudicación se realizará en base a la asignación de puntajes de acuerdo a la siguiente valoración:

- Oferta Técnica 40% (ver cuadro detalle con observaciones en Anexo II)
- Oferta Económica 60%

A los efectos de continuar con el proceso competitivo de evaluación, las ofertas deberán alcanzar un mínimo del 60% de los puntos adjudicados a la oferta técnica. Por lo tanto, solo se considerarán aquellas ofertas que hayan alcanzado un mínimo de 24 puntos en dicha evaluación.

Asimismo, se han definido las siguientes exclusiones:

- Propiedad del software. La empresa adjudicataria deberá comprobar la propiedad o derecho de todo el software utilizadas por el oferente.
- Especialización. contar con más de un 50% de la facturación de la compañía acorde al servicio al cual se postula.
- Idoneidad. Estar registrado como Contact Center, Grupo 19, Subgrupo 19.
- Exclusividad de asesores. Toda propuesta debe considerar la exclusividad en todo momento de los asesores asignados al BROU.

Las exclusiones previamente detalladas así como los elementos valorados en las propuestas buscan minimizar el riesgo operacional por parte del contratante.

Entendiendo riesgo operacional como: "la probabilidad de incurrir en pérdidas económicas, afectación de la imagen o sanciones legales para el Banco, ocasionadas por fallas en el recurso humano, los procesos, la tecnología o la infraestructura; sea por acontecimientos externos o internos del o al oferente.

10.8. Mejoras de ofertas y negociaciones

Los procedimientos de mejora de ofertas y negociaciones, establecidos en el artículo 66 del TOCAF, serán empleados por el BROU cuando lo considere conveniente para su interés.

10.9. Criterio de Adjudicación

El BROU se reserva las facultades de:

- Realizar la adjudicación que considere más conveniente a su solo juicio, teniendo en cuenta el punto 2 del presente pliego.
- No efectuar adjudicación alguna, sin que ello genere reclamo o indemnización a favor de los oferentes.
- Efectuar adjudicaciones parciales.
- En cualquier momento, en función a las necesidades del BROU, se podrá adjudicar los servicios licitados, a las empresas que lo soliciten y que cumplan con las Condiciones estipuladas del presente pliego.
- Contratar hasta 3 (tres) empresas oferentes, tomando como criterio de selección el orden en resultante del Criterio de Evaluación de Ofertas explicado en el punto 10.7.

10.10. Responsabilidades

Las empresas adjudicatarias se harán cargo de todas las responsabilidades civiles por accidentes a sus trabajadores y/o terceras personas o cosas, como consecuencia directa o indirecta, presente o futura, de actos culpables, ultra intencionales o dolosos, en cualquiera de sus tipos, sin perjuicio de las responsabilidades penales que correspondiere imputar.

Será obligatorio por parte de las empresas adjudicatarias el contratar seguro destinado a cubrir contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, al total del personal destinado a la prestación.

Serán de cargo único de las adjudicatarias el pago de sueldos, jornales, cargas sociales, seguro de enfermedad, o lo que entienda corresponde que devengase el cumplimiento de la contratación de servicio.

Las empresas adjudicatarias deberán asegurar, entre otros:

- Asistencia, cumplimiento del horario laboral y descansos
- Cobertura ante inasistencias (designación de suplentes)
- Supervisión y control de requisitos a cumplir
- Presentación de relación de horas trabajadas mensuales
- Contacto responsable de la empresa ante el BROU por imprevistos
- Cumplimientos de metas de desempeño por operador

El BROU podrá solicitar altas o bajas de servicios de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando, así como otras acciones correctivas sobre operadores u otros elementos del servicio.

10.11. Antecedentes y requisitos de los oferentes

Los interesados que puedan presentarse a este llamado serán aquellos capaces de efectuar las gestiones definidas en el presente pliego y reúnan como mínimo los requisitos que se establecen a continuación.

DOCUMENTACIÓN RESPALDATORIA

Deberán demostrar mediante documentación fehaciente, que cuentan con:

- Recursos humanos calificados a su servicio, según lo detallado en el punto 9 (Personal Especializado) del presente pliego.
- Antecedentes de clientes. Se solicitará que se especifique el tipo de servicio realizado, duración del servicio, cantidad de operadores, nivel de satisfacción del cliente por el servicio prestado, nombre y contacto de la persona referente en cada empresa con antecedentes.
- Antigüedad de la empresa mayor a 3 (tres) años.

Todos los aspectos necesarios a los efectos de documentar el cumplimiento de los aspectos detallados para la evaluación de la propuesta.

DECLARACIÓN JURADA

Asimismo, deberán realizar una Declaración Jurada sobre:

- Infraestructura adecuada para el servicio a prestar, tales como nivel de desarrollo tecnológico de la empresa y al menos un local habilitado indicando su ubicación que cumpla con los requisitos legales establecidos para servicios de call center.
- La disponibilidad de expandir la capacidad de almacenaje en caso de ser necesaria, que garantice el servicio a desarrollar, así como la guarda de las grabaciones y de la información asociada a ella.
- Capacidad de generar reportes integrales de gestión según lo establecido en el presente pliego, así como su acceso remoto en línea.
- Capacidad para gestionar grandes volúmenes en forma rápida.
- Horario de gestión diaria.

REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIBILIDAD

Los oferentes deberán establecer en sus propuestas:

- Recibo de compra del pliego.
- Recibo de depósito de garantía de oferta, si correspondiera.
- Validez de las propuestas: el plazo de validez de las ofertas no podrá ser inferior a los 90 (noventa) días hábiles posteriores al acto de apertura de ofertas.
- Acreditar estar inscripto en RUPE.
- Firmas: la oferta deberá contar con la firma de los titulares o representantes de la empresa, por lo menos en una página de la propuesta.

10.12. Contenido de las ofertas



Las ofertas deberán proporcionar una visión general de la empresa oferente, incluyendo la siguiente información:

- Descripción de la empresa, principales servicios que presta, su personal (incluyendo la tasa de rotación), sus clientes, antecedentes y experiencia en mercados financieros de plaza así como experiencia específica en la solución objeto del presente llamado, antigüedad mayor a 3 (tres) años y todos aquellos elementos que permitan evaluarla.
- Describir la estructura societaria de la empresa, incluyendo los nombres de sus directivos, principales posiciones gerenciales. Proveer información de contacto: domicilio comercial, teléfono, fax, dirección de correo electrónico, dirección del sitio web (URL).
- Especificar la localización del centro de servicios y describir la estructura local de operaciones.
- Especificar la nómina de clientes que cuenten con el mismo servicio a cotizar.
- Informar si cuenta con un documento de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) típico, con ejemplos de indicadores y métricas, informando disposición de adaptarse a requerimientos específicos del Banco.
- Detallar la integración del equipo (adjuntando Currículum Vitae y antecedentes de cada uno) que se pondrán a disposición de la contraparte del BROU, la planilla de trabajo y la dedicación horaria asignada al BROU.

10.13. Notificación de la aceptación de la propuesta y contratación

NOTIFICACIÓN

La notificación la realizará el departamento de Asesoría Técnica y Contrataciones, una vez finalizado el proceso.

OBLIGACIONES LABORALES

La empresa adjudicataria deberá cumplir con lo establecido al respecto en las leyes N° 18.098, N° 18.099 y N° 17.904 (art. 13). El BROU se reserva el derecho de realizar dicho control, bajo apercibimiento de la aplicación de lo establecido en el presente pliego.

10.14. Forma de pago

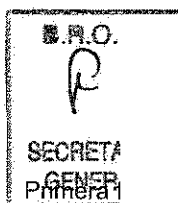
El pago se realizará de acuerdo con los cronogramas de pago del BROU, al mes siguiente de presentada la factura, previa aceptación y conformidad por parte del BROU, del servicio recibido.

El BROU oficiará de agente de retención de los tributos que correspondan.

10.15. Liberación de garantías

La garantía de fiel cumplimiento de contrato será devuelta al adjudicatario a solicitud del Dpto. de Abastecimiento – Asesoría Técnica y Contrataciones, una vez que se cuente con la conformidad del BROU del servicio prestado.

10.16. Rescisión por parte del BROU



El BROU podrá declarar rescindido el contrato en caso de quiebra, concurso, liquidación o solicitud de concordato de la empresa adjudicataria. Asimismo, podrá rescindirse el contrato cuando exista incumplimiento en la entrega de los servicios contratados, o cuando los mismos no se ciñan a las especificaciones establecidas en el presente pliego.

La rescisión por las causales establecidas en el párrafo anterior podrá dar lugar al cobro de la garantía de cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las acciones por daños y perjuicios a que pudiera dar lugar.

11. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria quedará obligada a prestar los servicios en las condiciones establecidas en el pliego.

La falta de cumplimiento de las obligaciones dará derecho al BROU a rescindir, sin expresión de causa, la contratación, comunicándole a la Empresa mediante telegrama colacionado con aviso de retorno (TCC PC, u otro medio fehaciente) y a percibir la devolución de las sumas que hubiese abonado a terceros por efecto de dichos incumplimientos, adicionando los intereses, gastos y honorarios profesionales, si correspondiere. El BROU queda autorizado a compensar automáticamente, sin previa comunicación, las cantidades líquidas y exigibles que los deudores le adeuden, imputando al pago de las mismas las sumas que por cualquier concepto actualmente o en el futuro tenga que percibir de dicha Institución, aun cuando éstas no sean líquidas y/o exigibles.

12. CONFIDENCIALIDAD

La empresa, así como los directores, accionistas, síndicos, auditores en caso de tratarse de una Sociedad y demás personas vinculadas a la misma, así como todo el personal que preste el servicio o que tenga relación directa o indirecta con el mismo, ya sea en la ejecución o en su implementación, se obligan a guardar reserva de la información a que tengan acceso, referida al BROU o la actividad que éste desarrolla, clientes del mismo u operaciones que éstos efectúen con el BROU (Art.302 del Código Penal y Decreto Ley N° 15322). Asimismo los datos de clientes del BROU a los que acceda la empresa, incluyendo la información referida a datos personales de cada cliente no podrán ser utilizados para otro fin que no sea la ejecución de las prestaciones derivadas del servicio contratado. La violación del deber de guardar secreto y reserva será causal de rescisión unilateral del contrato por parte del BROU, sin responsabilidad de ningún tipo para éste; todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales, a que haya lugar.



Primera

ANEXO I

Requerimientos Funcionales

El servicio a brindar deberá contemplar las siguientes características:

1. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El Banco cuenta con una solución de Centro de Contacto del fabricante Genesys a la cual el adjudicatario deberá conectarse utilizando herramientas de software y licenciamiento provistas por el Banco.

El personal de la/s empresa/s adjudicataria/s que brindará el servicio, actuará como un agente del Sistema del Centro de Contacto del Banco utilizando la modalidad softphone provisto por el BROU. Las vinchas telefónicas que utilizará el personal de la empresa destinado a brindar el servicio deberán ser provistas por el adjudicatario.

El servicio consiste en la atención de contactos telefónicos y correo electrónicos transferidos desde Banco al personal del adjudicatario destinado a prestar el servicio mediante la herramienta provista por el BROU.

Los contactos ingresarán al Sistema del Centro de Contactos del Banco, tanto desde servicio de correo electrónico corporativo, así como del Sistema de Telefonía del BROU provisto de las llamadas entrantes al número 1996 y/o 29002900.

En caso de las llamadas telefónicas entrantes al Banco, de acuerdo a la opción seleccionada por el cliente y clasificación del contacto, podrán enviarse a los agentes de la/s empresa/s adjudicataria/s, pudiendo estos últimos volver a derivarla al sistema de pre atención telefónica del Banco en caso de haber sido direccionado incorrectamente o, en caso de ser necesario, transferir la llamada al Centro de Contacto del Banco según corresponda.

El Banco dejará disponible el o los módulos del Sistema para la visualización de información estadística en tiempo real de las llamadas y el estado de los agentes, así como para la administración de los perfiles de agentes.

El personal de supervisión del adjudicatario, tendrá a su cargo las tareas de alta, baja y modificación de perfiles de agentes en el Sistema de gestión provisto por el Banco.

Todas las llamadas entrantes y salientes gestionadas por el Sistema del Centro de Contacto BROU, sean urbanas o internas, serán grabadas, teniendo el personal de supervisión del Banco total acceso a la escucha y descarga de las mismas.

Se deberá contemplar, para el personal que el Banco determine in situ en la empresa adjudicataria, la disponibilidad de una posición de trabajo donde los requerimientos para los mencionados puestos son los mismos que para los puestos de operadores, con el agregado del software y hardware (puesto de trabajo, vincha, etc.) para realizar las escuchas en tiempo real o diferido.

2. INFORMES Y REPORTES DE GESTIÓN

Mensualmente, la/s empresa/s adjudicataria/s deberá remitir al BROU un completo reporte de gestión del servicio y además deberá contar con la posibilidad de realizar informes a pedido, en cualquier momento del mes, con cruzamiento de datos y por diferentes períodos.

La empresa adjudicataria deberá implementar un registro de interacciones que se realizará diariamente y discriminado por motivo del llamado.

Se presentará la información que se busca relevar, la que podrá modificarse de acuerdo a los requerimientos que el BROU solicite en aspectos cuantitativos como cualitativos; tales como:

- Cantidad de contactos diarios y por franja horaria
- Porcentaje de Abandono
- Nivel de Servicio
- Tiempo Medio de Operación (TMO) mensual
- Promedios de contactos diarios y mensuales
- First call resolution
- Indicador de calidad del operador

3. PERSONAL DE LA EMPRESA

La/s empresa/s adjudicataria/s será/n responsable/s de la gestión del personal asignado al servicio.

El adjudicatario deberá: a) poseer personal idóneo para la ejecución de los trabajos; b) permitir al BROU el libre acceso a las instalaciones del Call Center a fin de verificar los métodos, procedimientos y tecnologías empleados; c) mantener personal entrenado para las suplencias; d) en caso de rotación del personal, garantizar el nivel del servicio, ya que, de lo contrario, será motivo de penalización por parte del BROU.

Las tareas serán realizadas por personal propio de la empresa adjudicataria, la cual deberá informar previo al inicio de la prestación de los servicios, los datos completos del personal que empleará, incluidos titulares y suplentes.

En caso de incorporación de nuevos agentes/operadores, la empresa lo informará con no menos de 72 horas de anticipación al BROU.

El personal, tanto agentes como supervisores, deberá tener formación acreditada en atención telefónica de clientes, vocación y marcado perfil comercial. Los cargos de supervisión deberán acreditar experiencia de al menos 2 años en la gestión de equipo de Call Center, capacidad de liderazgo y habilidad para el manejo de situaciones conflictivas.

La selección del personal estará a cargo del adjudicatario, reservándose el BROU el derecho de solicitar el cambio inmediato de cualquier empleado cuando entienda que no se adecua a las tareas para las que fue asignado, o por otros motivos que el BROU entienda debidamente justificados. Dicho cambio se deberá efectivizar como máximo a las 72 horas luego de notificada la solicitud por el BROU.

El BROU podrá auditar en cualquier momento a los agentes que atienden el servicio.

El BROU podrá brindar el acompañamiento in-situ en la empresa proveedora.

En caso de que esta actividad generara cualquier tipo de costo (viáticos, traslados, alojamiento, etc.) el mismo será de cargo del proveedor.

En caso de rotación del personal o incorporación de nuevos agentes al servicio, la capacitación requerida estará a cargo de la empresa adjudicataria, pudiendo el BROU, sin previo aviso, realizar auditorías.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, el BROU realizará capacitaciones en el caso de lanzamiento de nuevos productos o servicios, y mantendrá informado adecuadamente al/a los Call Center por los diferentes medios disponibles (web, e-mail, software, telefónica y/o personal) de los cambios y actualizaciones que surjan, tanto a nivel operativo como comercial, para asegurar que los agentes dispongan de la información necesaria y actualizada.

Cuando el BROU estime que es necesario, existirán instancias de recapitación para realizar "Refresh" de todos los servicios y evaluaciones de conocimientos a todo el personal afectado al servicio.

La capacitación del personal podrá realizarse tanto en el BROU, como en las instalaciones de la/s empresa/s adjudicataria/s, opción que evaluará el BROU en función de su conveniencia.

4. DIMENSIONAMIENTO

El servicio se desarrollará de lunes a viernes de 10:00 a 19:00 horas. No se trabajarán los feriados tanto laborables como no laborables. El horario y los días de trabajo podrán verse eventualmente modificados de acuerdo a las necesidades del BROU.

El adjudicatario deberá adecuarse para mantener los niveles de atención y cumplir con los plazos estipulados. En caso de aumento o disminución de los contactos a realizar, la empresa adjudicataria deberá adecuar el plantel de funcionarios ante estas fluctuaciones.

Se espera que todas las tareas del servicio, se realicen dentro del horario de atención establecido, salvo temas puntuales y excepcionales que puedan excederse de ese horario.

5. COBERTURA DEL SERVICIO

En cuanto al nivel cuantitativo, se exigirá un Nivel de servicio de 85 % de atención en menos de 30 segundos, así como no registrar más de 1 (una) queja del servicio por mes.

6. CARACTERÍSTICAS PARTICULARES

6.1. EVALUACIÓN PERIÓDICA

Mensualmente o en el período definido por el BROU se realizará un reporte, donde podrán ajustarse elementos de ejecución, así como de su estrategia y análisis.

6.2. REPORTE

El BROU podrá solicitar a la(s) adjudicataria(s) la información que considere necesaria para evaluar su gestión, entre la que se incluirá indicadores del proceso aplicado a cada cliente gestionado, teniendo la empresa adjudicataria un plazo no mayor a 48 horas hábiles para su presentación.

Se definirán según los reportes diarios, semanales y/o mensuales que correspondan emitirse, así como la existencia de un reporte semestral, en el formato que determine el Banco.

6.3. EVALUACION FINAL Y CALIFICACION DE CADA EMPRESA



Asimismo, previo al comienzo se definirán cuatro niveles de servicio y dichos niveles tendrán un coeficiente de ajuste sobre la facturación de acuerdo a los resultados obtenidos.

Nivel de servicio	Factor	Coeficiente a aplicar a la facturación mensual
1	Cumple ambos factores	1
2	No cumple SLA	0.95
3	No Cumple Quejas	0.90
4	No cumple ambos factores	0.85

6.4. ENRIQUECIMIENTO DE DATOS

La(s) empresa(s) adjudicatarias(s) deberá(n) proveer al BROU de la información que recaben(n) en el proceso de gestión que facilite la actualización de los datos de los clientes relacionados, con números de teléfonos fijos o celulares, correo electrónico, empresa en la que trabaja, etc. y toda otra información relacionada con el cliente que haya resultado del proceso de gestión del mismo.


Anexo II

Puntos a Valorar	Parciales	Máximo	Observaciones
Ubicación			
Montevideo	4	4	Valorar positivamente la capacidad de supervisar in situ fácilmente sin necesidad de grandes trayectos.
Área Metropolitana	2		
Resto Territorio Nacional	1		
Capacidad			
Gran porte (más de 60 empleados)	5	5	Valorar positivamente la estructura, física y organizacional, que permita aumentar la distribución de llamadas sin trasladar costos excesivos de aprendizaje. Se valida por planilla de trabajo.
Mediano porte (entre 40 y 60 empleados)	3		
Pequeño porte (entre 25 y 40 empleados)	2		
Micro porte (menos de 25 empleados)	1		



Antigüedad			
Experiencia - 5 años o mas	5	5	Valorar positivamente la trayectoria y experiencia en diferentes situaciones tanto económicas como sociales, pudiendo el proveedor adaptarse rápidamente a nuevas directrices.
Experiencia – 3 años o mas	3		
Experiencia – 2 años o mas	2		
Experiencia – 1 año o mas	1		
Antecedentes			
Empresas Pública	2	6	Valorar positivamente la similitud de servicios prestados anteriormente, tanto desde la relación empresa cliente - proveedor, como también proveedor - usuario final del servicio.
Empresas Financieras bancarias	2		
Empresas Financieras no bancarias	1		
Empresas de otros Rubros con una plantilla mayor a 100 colaboradores	1		
Tecnología			
Telefonía IP	2	12	Se valora la seguridad en la continuidad de servicio Se valora la capacidad de boxes disponibles, siendo su valoración máxima un 30% de crecimiento de puestos Capacidad de customizar los requerimientos informáticos a las necesidades BROU
Conectividad	2		
Contingencia (BCP) UPS y continuidad	2		
Capacidad de crecimiento inmediato (capacidad de boxes disponibles)	2		
Generadores de Energía	2		
Desarrollo de software	1		

Data center propio	1		Seguridad de la información
Instalación			
Cumple normativa Contact center	3	5	Riesgo operacional, conflicto.
Accesibilidad	1		Capacidad de recibir tanto colaboradores como usuarios sin dificultades de acceso.
Instalaciones para capacitación y calibración	1		Infraestructura específica de desarrollo de habilidades, procurando un correcto contexto para el aprendizaje
Calidad de Servicio			
Capacitadores	2	3	Valorar las compañías que invierten específicamente en brindar un servicio de alto valor agregado
Departamento de Calidad exclusivo	1		
Total		40	

B.R.O.U.

 SECRET
 GENEI

Primera