

PROCEDIMIENTO DE COMPRA:

LICITACION ABREVIADA

NUMERO DE COMPRA:

Y100271

OBJETO:

TERMINALES DE TELE ATENCIÓN

DEPENDENCIA INTERESADA

T.I.C.

MONTEVIDEO 2022

Contenido

MONTEVIDEO 2022.....	1
CAPÍTULO I – OBJETO	3
1. OBJETO.....	3
1.1. Descripción	3
1.2. Ordenamiento de Ítems y detalle de Cantidades	3
CAPÍTULO II – CONDICIONES GENERALES	3
1. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	3
1.1. Agrupamiento de Ítems.....	3
1.2. Propuesta básica, alternativas, variantes o modificaciones	3
1.3. Información y antecedentes a suministrar con la Oferta	4
1.4. Material Informativo a presentar con la oferta	4
1.5. Video de la terminal	4
1.6. Forma de Cotización	4
1.7. Garantía de Mantenimiento de Oferta.....	4
1.8. Precios y Cotización	5
1.9. Forma de pago	5
2. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS	5
2.1. Comparación de las Ofertas	5
2.2. Condiciones de Rechazo de la Oferta	5
2.2.1. Condiciones de rechazo automático	5
3. ADJUDICACIÓN	6
4. CONDICIONES DE ENTREGA	6
4.1. Plazo de Entrega.....	6
4.2. Lugar de Entrega	6
4.3. Embalaje.....	6
4.4. Garantía	6
4.5. Multas	6
CAPÍTULO III – CONDICIONES TÉCNICAS	7
ITEM 1 E ITEM 2 - TERMINAL DE TELE ATENCIÓN	7
ITEM 3 – SOPORTE Y MANTENIMIENTO	10

CAPÍTULO I – OBJETO

1. Objeto

1.1. Descripción

La presente licitación tiene por objeto la adquisición de terminales para tele atención donde el cliente realiza la gestión a través de una pantalla táctil. Las terminales deberán tener servicios multimedia (cámara, video, parlantes y micrófono) y deberán soportar la instalación de software.

El suministro estará en un todo de acuerdo con el presente Pliego de Condiciones, el cual está conformado por:

- Parte I – Especificaciones Particulares
- Parte II – Condiciones Generales para Adquisiciones de Suministros y Servicios
- Parte III – Pliego Único de Bases y Condiciones

1.2. Ordenamiento de Ítems y detalle de Cantidades

La Licitación comprenderá el suministro de los siguientes ítems:

ÍTEM	Cantidad	Descripción
1	6	Terminal de tele atención primera entrega
2	24	Terminal de tele atención segunda entrega
3	1	Servicio de Soporte y Mantenimiento Anual

CAPÍTULO II – CONDICIONES GENERALES

1. Forma de Presentación de la Propuesta

1.1. Agrupamiento de Ítems

Sólo se admitirán ofertas que coticen todos los ítems completos.

1.2. Propuesta básica, alternativas, variantes o modificaciones

Las condiciones técnicas que se establecen tienen un carácter esencialmente indicativo para la consecución del objeto de estas especificaciones, por lo tanto, UTE aceptará modificaciones, alternativas o variantes.

La modificación, alternativa o variante deberá ser de calidad superior a lo solicitado técnicamente por UTE.

1.3. Información y antecedentes a suministrar con la Oferta

El oferente deberá presentar y acreditar antecedentes de suministros de soluciones de similares características al licitado en al menos dos organizaciones en Uruguay, y que estén funcionando en la actualidad.

Deberá incluirse en la oferta la nómina de las empresas a las cuales el oferente haya entregado suministros similares al objeto de esta licitación, debiendo indicar:

- Tipo y modelo
- Cantidades
- Fecha de entrega
- Dirección, teléfono, e-mail, persona de contacto

En caso de que el oferente no acredite poseer antecedentes en las condiciones requeridas o los mismos sean insuficientes, UTE aceptará los antecedentes de instalación y configuración de terminales similares en el Uruguay que tenga el fabricante del cual es proveedor, siempre que se presente documentación que lo acredite.

1.4. Material Informativo a presentar con la oferta

El oferente entregará con su oferta:

- Catálogo de los equipos ofertados con todas las especificaciones eléctricas, físicas y mecánicas requeridas en el presente Pliego de Condiciones, de forma que puedan comprobarse las características técnicas exigidas.
- Manual de Instalación completo.
- Manual de Servicio completo.
- Si la información entregada presentase diferencias menores respecto al material cotizado, las mismas deberán ser detalladas en la oferta.

La información suministrada deberá estar redactada en idioma español o inglés.

1.5. Video de la terminal

El oferente entregará a UTE junto con la oferta, un video de la terminal y toda la información con la descripción completa del mismo para que UTE avale en su totalidad las prestaciones del equipo.

En el caso que el oferente presente más de un producto para el mismo ítem que cumpla con las especificaciones técnicas, será necesario presentar la información de todas las posibles terminales como se mencionó anteriormente.

1.6. Forma de Cotización

Solo se aceptarán cotizaciones en condiciones plaza.

Los precios cotizados serán firmes y en dólares americanos.

1.7. Garantía de Mantenimiento de Oferta

De acuerdo a lo establecido por el Art. 64 del TOCAF, si la oferta resultara –por todo concepto, incluyendo impuestos- inferior a \$ 11.012.000,00, no corresponde depositar Garantía de Mantenimiento de Oferta.

En caso de que la oferta supere el monto indicado precedentemente, el proponente podría optar por depositar una Garantía de Mantenimiento de Oferta por un monto de \$ 110.120,00 o ampararse en lo dispuesto en el literal B2) del Punto 11.2 de la Parte II del Pliego de Condiciones.

1.8. Precios y Cotización

Se deberá completar el siguiente Cuadro de cotización (Formulario 1):

ÍTEM	Cant.	Descripción	Moneda U\$S	Precio unitario ofertado s/IVA	Precio total ofertado sin IVA
1	6	Terminal de tele atención – 1era entrega			
2	24	Terminal de tele atención – 2da entrega			
3	30	Soporte y Mantenimiento Anual por Terminal			

1.9. Forma de pago

La forma de pago se realizará de acuerdo al siguiente criterio:

- Para ITEM 1 e ITEM 2, Terminales de tele atención, el pago será contra la entrega de las unidades, teniendo en cuenta los plazos establecidos (Punto 4.1. del presente Capítulo).
- Para el ITEM 3, Soporte y Mantenimiento, el pago será a mes vencido.

Todo pago se realizará mediante transferencia electrónica, de acuerdo a lo establecido en el Punto 28 de la Parte II.

El visto bueno se realizará luego de la entrega, instalación, configuración y verificación de que la terminal funcione correctamente.

2. Evaluación de las Ofertas

2.1. Comparación de las Ofertas

Se tendrá en cuenta a los efectos de la evaluación de las ofertas todas las especificaciones técnicas y las condiciones del presente pliego.

UTE se reserva el derecho de dejar sin efecto la Compra en cualquier instancia del procedimiento previa a la adjudicación sin que por ello incurra en responsabilidad de tipo alguna.

2.2. Condiciones de Rechazo de la Oferta

2.2.1. Condiciones de rechazo automático

- El oferente no se encuentre inscripto en RUPE al momento de la apertura de ofertas.
- No mantener su oferta por el plazo establecido en el Punto 11.1 de la Parte II.
- El oferente no presente las muestras solicitadas de acuerdo al Punto 1.5 del Capítulo II.
- Las ofertas sean por suministros parciales.
- No cumplir con el plazo de entrega estipulado en el Punto 4.1 del presente Capítulo.

3. Adjudicación

La adjudicación se realizará por el total de los ITEMS a un solo proveedor.

En caso de que dos o más empresas hayan presentado precio similar, que no tengan una diferencia en más del 5% del precio de la menor, regirá lo establecido en el art.66 del TOCAF donde, la Administración podrá entablar negociación llamando a mejora de precio.

4. Condiciones de Entrega

4.1. Plazo de Entrega

Los plazos máximos de entrega - para los ITEMS 1 y 2 - se contarán a partir del vencimiento del plazo establecido en el Punto 18 de la Parte II, y serán los siguientes:

Para el ITEM 1, Terminal de tele atención – 1era entrega, máximo 30 días calendario.

Para el ITEM 2, Terminal de tele atención – 2da entrega, máximo 90 días calendario.

El Servicio de Mantenimiento (ITEM 3) comienza a ejecutarse luego de la instalación de la primera Terminal de tele atención y tendrá un período de validez de 1 año para cada Terminal a partir de que la misma se encuentre operativa, **pudiendo ser prorrogable este Servicio (UTE podrá hacer Uso de esta Opción) por un año.**

4.2. Lugar de Entrega

La entrega será realizada en el local especificado por UTE.

4.3. Embalaje

Estos suministros se acondicionarán perfectamente para todas las solicitudes derivadas del transporte y movimiento a que sean sometidos, en particular deberá soportar exigencias del transporte.

El suministrador será responsable por cualquier daño que resulte de un embalaje inapropiado.

4.4. Garantía

Los componentes del presente suministro se garantizarán por el plazo de doce meses después de su recepción por parte de UTE, contra daños producidos durante la operación y a consecuencia de vicios de fabricación, defectos de ajuste en fábrica o uso de materiales inadecuados.

En caso de detectarse defectos de fabricación o vicios ocultos, UTE lo comunicará por medio hábil al Proveedor, quedando interrumpido a partir de esa fecha el plazo de garantía hasta que se haya realizado la correspondiente sustitución del producto y reintegrado el material a UTE.

A partir del envío de la comunicación, el Contratista dispondrá de un plazo de 2 días calendario para presentarse a UTE y comunicar la aceptación de la sustitución. En un plazo no mayor a 3 días calendario el Contratista deberá hacer efectivo el reemplazo del material de UTE. Si vencido el plazo el Contratista no se hubiera presentado, UTE enviará a reparar los accesorios donde crea conveniente y cobrará los gastos al Contratista. Esto se tendrá en cuenta como antecedente negativo para próximas adquisiciones.

La sustitución del material deberá realizarse en un plazo máximo de 45 días calendario contados a partir de la presentación del Contratista a UTE aceptando la sustitución.

4.5. Multas

Las multas podrán ser aplicadas, en particular, ante incumplimientos en el Servicio de mantenimiento y soporte solicitado en el ITEM 3 (Ver Capítulo III).

El valor de esta multa será el 10% del valor mensual del ITEM 3 (= correspondiente *Precio total ofertado sin IVA / 12*) .

CAPÍTULO III – CONDICIONES TÉCNICAS

A continuación, se describen las características mínimas requeridas por UTE, aceptándose ofertas que cumplan o superen estas especificaciones.

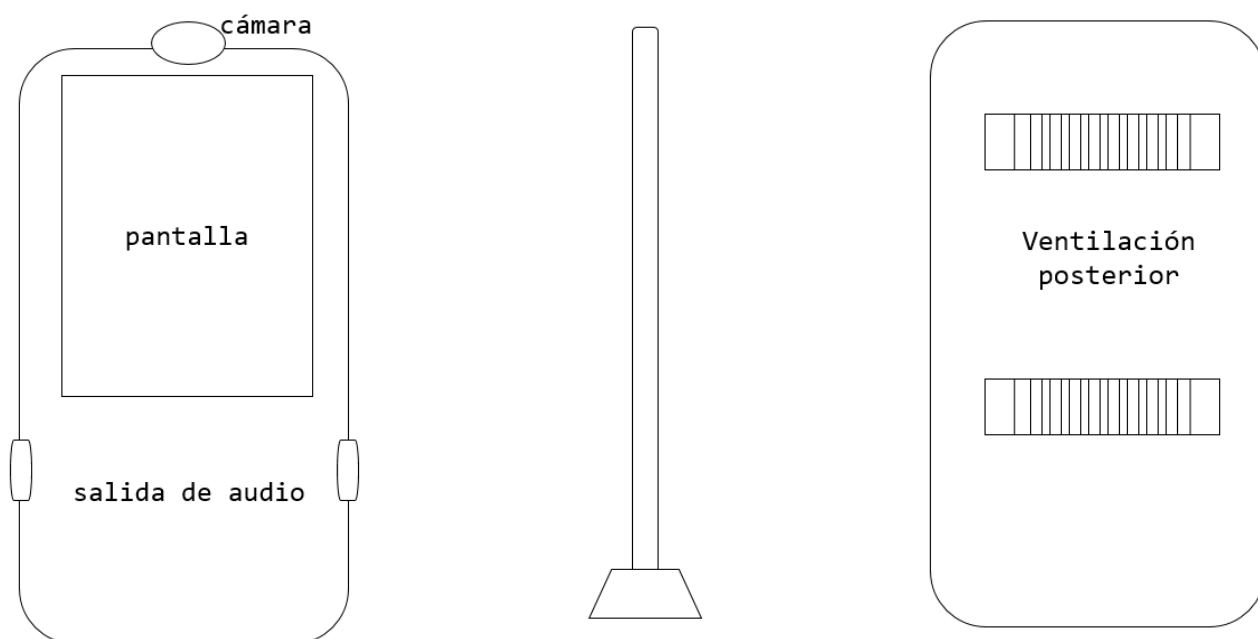
Es responsabilidad del oferente la solicitud de información adicional que considere necesaria para el correcto dimensionamiento y valoración de cada uno de los ITEMS.

ITEM 1 e ITEM 2 - Terminal de tele atención

A continuación, se describen las especificaciones técnicas que deberán cumplir las terminales.

- DISPOSICION Y DISEÑO:

- La terminal se ubicará en ambientes interiores de locales de atención comercial.
- Su disposición será vertical, debiéndose poder mantener estable, fijada al suelo, para lo cual, la base deberá permitir la estabilidad de la terminal.
- El chasis deberá estar fabricado con materiales metálicos, como ser acero, aluminio o similares.
- El equipo deberá contar con ventilación la que se ubicará en la parte posterior.
- La terminal contará con una unidad de procesamiento y un modem los cuales deberán estar ubicados dentro de la unidad de tele atención, de forma que no estén visibles desde el exterior, pudiéndose acceder a los mismos retirando una tapa.
- Las interfaces de red o para la conexión a la red eléctrica, deberán ser accesibles con facilidad, sin necesidad de remover la tapa.
- Dimensiones de referencia:
 - Alto: entre 170 y 190 cm
 - Ancho: entre 60 y 80 cm
 - Perfil: entre 5 y 10 cm
- Se deberá poder elegir el color de la terminal por parte de UTE.
- La terminal deberá soportar video llamadas entre cliente y agente comercial, debiendo contar con cámara, micrófono y parlantes.
- La cámara deberá estar ubicada en la parte superior de la misma.
- La salida de audio (parlantes), deberá estar ubicada al frente de la terminal, en los laterales.
- La siguiente imagen intenta ilustrar la disposición de los principales componentes.



Vista frontal

Vista lateral

Vista posterior

- PANTALLA:
 - La pantalla deberá ser de al menos 40 pulgadas.
 - La pantalla deberá ser táctil ("touch"), permitiendo interactuar con el dispositivo en forma manual tocando la superficie con la mano.
 - Deberá ser de alta definición (720p), con canal de 8 bits por color.
- CAMARA:
 - La cámara deberá ser autofocus.
 - Deberá tener resolución Full HD, 1080p.
- UNIDAD DE PROCESAMIENTO
 - Deberá contar con una unidad de procesamiento ubicada en el interior del gabinete de la terminal.
 - SISTEMA OPERATIVO:
 - El sistema operativo que ejecute deberá ser Microsoft Windows 10 o superior.
 - La licencia del sistema operativo la proporcionará UTE, por lo que no deberá ser incluida en la cotización.
 - UTE proporcionará una imagen del sistema la cual deberá ser aplicada por el Proveedor a la terminal de tele atención.
 - MEMORIA:
 - La memoria RAM deberá ser de al menos 16 GB.
 - PROCESADOR:
 - El procesador deberá tener una arquitectura que maneje 64 bits, ser de 2.0 GHz o superior y contar con al menos 2 núcleos.
 - ALMACENAMIENTO:
 - El almacenamiento interno deberá ser de al menos 256 GB y ser de tecnología SSD.
 - INTERFACES:
 - Deberá contar con interfaces HDMI y USB
 - FIRMWARE:
 - El firmware deberá soportar la interface UEFI y permitir la configuración de arranque seguro de la terminal.

- CONECTIVIDAD LAN:
 - Deberá incluir un puerto ethernet externo.
 - Deberá soportar conectividad WiFi compatible con 802.11ac.
 - Deberá permitir tomar dirección IP por DHCP tanto en la interfaz Ethernet como en la interfaz WiFi.
- MODEM CELULAR
 - Deberá incluir un modem celular interno el cual debe funcionar correctamente en las redes 4G (LTE) y 3G (HSDPA/HSPA+/HSUPA) de ANTEL, en las bandas
 - LTE: B1, B3, B4(1700), B7(2600), B28(700)
 - 3G: B5(850), B1(2100).
 - Deberá permitir seleccionar la tecnología a la cual se conecte pudiendo ser solo LTE, solo 3G o LTE y 3G.
 - Deberá poder soportar como mínimo un tráfico de 10 Mbps de bajada y 5 Mbps de subida en tecnología LTE.
 - El slot para el SIM deberá ser del tipo Mini-SIM (2FF).
 - Deberá soportar protocolo ICMP.
 - Será valorado que el modem cuente con gestión remota de manera que permita visualizar el RSSI o valor equivalente como también el valor de EC/IO o equivalente para redes LTE y 3G.
 - Será valorado que el modem pueda ser reseteado de forma remota.

INSTALACIÓN DE LAS TERMINALES

El equipo deberá ser instalado y configurado por parte del Proveedor, siguiendo los lineamientos que UTE entienda pertinentes, de acuerdo a los requerimientos técnicos, funcionales y de seguridad fijados para el proyecto.

UTE proporcionará una imagen del sistema operativo, la cual deberá ser aplicada por el Proveedor a la terminal de tele atención.

Cada terminal será identificada por un código autoadhesivo el cual será suministrado por UTE.

El Proveedor realizará la instalación y configuración inicial en sus oficinas.

Una vez completada, entregará los equipos a UTE y completará la configuración final en local de UTE (Cuareim 2389), siguiendo los procedimientos definidos, de forma de chequear el correcto funcionamiento del equipo.

Finalmente, el Proveedor deberá realizar el traslado y montaje del equipo en las oficinas que UTE especifique (ubicadas en todo el territorio nacional).

Estas actividades serán programadas en su momento entre UTE y el Proveedor.

ITEM 3 - Soporte y Mantenimiento

Las condiciones que debe de cumplir el servicio de Soporte y Mantenimiento son:

- El Proveedor deberá realizar la instalación, configuración y reparación en sitio, además del traslado de las terminales a los locales que corresponda ya sea para su primera instalación como para su posterior mantenimiento.
- El servicio brindado debe de ser en el horario de 8:00 a 18:00 hs de lunes a viernes, con un tiempo de respuesta promedio de 6 horas al sur del Rio Negro y 12 horas al norte del mismo.
- La asistencia para incidentes de software podrá ser remota y deberá de ser en el horario de 8:00 a 18:00 hs con una respuesta promedio de 2hs. UTE pondrá a disposición del Proveedor los medios para realizar la asistencia remota.
- El Proveedor deberá contar con los repuestos necesarios para cumplir con el mantenimiento de las terminales solicitado.
- Toda actualización, parches o nuevas versiones deberán estar incluidas durante el período contratado. El soporte deberá contemplar el mantenimiento del sistema operativo respecto a parches críticos y de seguridad que el fabricante ponga a disposición.

UTE podrá cancelar o posponer alguna de estas instancias exonerando al oferente de su realización.

Durante el período de resolución del incidente, UTE debe permanecer informado de los avances alcanzados.

En caso de que sea necesario realizar operaciones correctivas fuera del horario especificado anteriormente, las mismas no generarán costo adicional para UTE.

Este ítem tendrá un período de validez de 1 año a partir de que las terminales se encuentren operativas, pudiendo ser prorrogable por un año.