

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
DIRECCION GENERAL DE SECRETARIA**

Departamento de Compras y Suministros
Avda. 18 de Julio 1892 – 3° PISO ANEXO B
Tel. 1934 INTERNO 2011 AL 2021 – Fax 1934 3182

LICITACIÓN ABREVIADA: N° 174/2023
APERTURA ELECTRONICA: 24/08/2023
Hora: 10:00

**EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA LLAMA A LICITACIÓN ABREVIADA PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRAL TELEFÓNICA DE LLAMADAS PARA
ATENCIÓN Y SOPORTE DE USUARIOS.**

1 – OBJETO DEL LLAMADO:

Contratación de Servicios de Central Telefónica de Llamadas para la atención y respuesta telefónica de primer nivel a usuarios, de los sistemas dispuestos por el Ministerio de Salud Pública ante incidencias en el funcionamiento o consultas operativas de los mismos, según el siguiente detalle.

Ítem 1: Hasta 600 horas anuales de llamadas entrantes y salientes (base mínima).

Ítem 2: Hasta 300 horas anuales adicionales a la base mínima.

Se tendrá como variable de medición la cantidad de horas de operación (tiempo efectivo de contacto en línea).

Se establece una base mínima de operación mensual de 50 horas, la cual será abonada, independientemente que se alcance o no dicho mínimo.

En caso de sobrepasar la base prevista, se abonarán la diferencia de horas efectivas realizadas hasta el tope de 25 horas mensuales.

Todos los precios cotizados deberán incluir el costo de los cargos de supervisión.

La capacitación inicial, previa al inicio de los servicios, no serán facturadas, se estima unas 10 (diez) horas de capacitación del Gestor de Incidentes del MSP y los sistemas del Ministerio de Salud. Se realizarán mediante plataformas virtuales o presenciales.

El servicio comprende los siguientes Sistemas de Información:

- Sistema de Defunción
- Sistema de Nacido Vivo
- Sistema Integral de Vacunas
- Trámites en línea
- Sistema e-lab
- Recepción y control de Información Externa
- Servicio de Soporte Técnico para funcionarios del MSP
- Servicio de Infraestructura para funcionarios del MSP
- GRP

La lista es dinámica pueden incorporarse como desaparecer sistemas, y los agentes deben registrar todas las consultas recibidas de sistemas de información del Ministerio, estén incorporados en la lista anterior o no.

Características generales del servicio

- Las llamadas serán recibidas en la central del MSP y serán derivadas a líneas provistas por el adjudicatario.
- El servicio deberá ser brindado de lunes a domingos las 24 (veinticuatro) horas del día, incluidos los feriados no laborables.
- Todas las llamadas e interacciones serán registradas en un sistema de gestión de incidentes del MSP.
- La empresa adjudicataria deberá asegurar la disponibilidad de los servicios prestados en un 99,8% del tiempo.
- Todas las llamadas entrantes y salientes deberán ser grabadas debiendo la empresa adjudicataria mantener los registros por al menos cuatro meses y permitir a la contratante auditarlas cuando lo desee.
- El servicio se brindará sobre una lista acordada de sistemas. El MSP proveerá documentación y capacitación a referentes para cada uno de ellos al comenzar el servicio o cuando se agreguen sistemas nuevos.

Para cada sistema se acordará un mecanismo y criterios de escalación y notificación, así como tiempos en las comunicaciones y la información mínima a registrar en el sistema de gestión de incidentes en cada caso.

- La comunicación relacionada a la resolución de incidentes entre el personal de la Central Telefónica de Llamadas y la contratante se realizará de forma electrónica a través del sistema provisto por el MSP.
- Cuando el incidente no pueda ser resuelto por el personal de la Central Telefónica, se asignará el incidente registrado al personal de la contratante quien responderá por el mismo medio. La Central Telefónica deberá intentar comunicarse con quien reportó el incidente y brindar la respuesta durante la siguiente hora, consignando intentos y resultados en el mismo incidente.
- A mes vencido, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles, la empresa adjudicataria deberá remitir a el Ministerio de Salud Pública un reporte de gestión del servicio totalizado y detallado del mes anterior. Estos reportes podrán ser solicitados a demanda y considerando otros períodos.
- El MSP podrá contar con libre acceso a las instalaciones de la Central Telefónica a fin de verificar los métodos, procedimientos y tecnologías empleados.
- La empresa adjudicataria deberá asumir cualquier costo asociado a licencias de soluciones tecnológicas dentro del servicio ofrecido. El Ministerio de Salud Pública no se hará cargo de pagar licencias de software de ningún tipo.
- La selección del personal estará a cargo del adjudicatario, reservándose el MSP la potestad 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 este entienda debidamente justificados. Dicho cambio se deberá efectivizar como máximo a las 72 (setenta y dos) horas luego de notificada la solicitud.
- La empresa adjudicataria será responsable de la gestión del personal asignado al servicio.
Se espera que el personal asignado cuente con un perfil proactivo para la recepción, gestión y resolución de consultas y/o reclamos así como contar con adecuada capacidad de expresión escrita y claridad en el lenguaje, así como, capacidad de liderazgo y habilidad para el manejo de situaciones conflictivas para el personal de supervisión.
- Durante el contrato se debe mantener evidencia que demuestre entrenamiento del personal asignado y en reserva para las suplencias.

Requisitos:

1. Acreditar contar con personal idóneo para la ejecución de los trabajos (Curriculum Vitae, certificados de cursos, etcétera), agentes y supervisores deberán acreditar tener:
 - a) Formación en Atención Telefónica de clientes.
 - b) Conocimientos básicos de funcionalidades de sistemas operativos Windows, Linux y MacOs, y manejo de navegadores Chrome, Safari y Edge.
 - c) Los cargos de supervisión deberán acreditar experiencia en la gestión de equipos de la Central Telefónica de Llamadas.
2. Presentar estrategia para garantizar el mantenimiento del nivel del servicio acordado frente a
 - a) Actividad sindical.
 - b) Rotación de personal.
 - c) Incrementos en la actividad
3. Los oferentes deberán ser empresas de plaza, legalmente constituidas, con domicilio y sede en Uruguay, que giren en el ramo objeto del llamado y que cuenten con sólidos antecedentes en brindar servicios como los solicitados, acreditando al menos 5 (cinco) años de actividad en plaza.

Requisitos técnicos excluyentes

La empresa deberá presentar en su oferta la descripción del sistema propuesto incluyendo funcionalidades.

La solución utilizada para brindar el servicio deberá permitir:

- 1) El monitoreo, grabación y exportación de llamadas, permitiendo a supervisores y a quien designe la contratante, monitorear el estado de las colas de espera y realizar "escuchas", en forma local o remota desde las instalaciones del MSP.
- 2) Centralizar toda la información de las interacciones de las personas con los distintos canales de atención a los usuarios (llamadas, correos, etc.)
- 3) Generar reportes de gestión del servicio por diferentes indicadores siendo requeridos:
 - a) Cantidad de llamadas diarias, por franja horaria e indicador porcentual sobre el total para llamadas:
 - i) Recibidas
 - ii) No atendidas
 - iii) Resueltas en línea
 - iv) Derivadas al Back office
 - b) Llamadas clasificadas por tipo de consultas
 - c) Tiempos:
 - i) De espera antes de ser atendido.
 - ii) Duración de la comunicación.

Estos indicadores podrán modificarse de acuerdo a los requerimientos que el MSP solicite.

Los reportes detallados deben poder ser exportables en formato de planilla electrónica (Archivos csv o xlsx).

- 4) Evolucionar de manera flexible y controlada cuando sea necesario integrar nuevos canales.
- 5) Se debe presentar política de respaldos de la solución utilizada.
- 6) Contar con al menos una herramienta que automatice parte del análisis y permita determinar conjuntos de atenciones que necesiten un posterior análisis manual, como ser el análisis de audios o conversaciones a través de inteligencia artificial.

DATOS DEL SERVICIO ACTUAL

Se proporciona a continuación a modo de referencia una tabla de la cantidad de llamadas recibidas en los últimos meses.

Cantidad de llamadas recibidas 2022-2023.

Meses	Total Llamadas recibidas	Llamadas recibidas en Horario 08 a 18	Llamadas recibidas en Horario 18 a 08	Fines de semana y feriados*
NOVIEMBRE/22	452	389	33	30
DICIEMBRE /22	454	388	26	40
ENERO /23	495	413	42	40
FEBRERO /23	444	366	25	53
MARZO /23	559	486	30	43
ABRIL /23	496	400	42	54

* El detalle indicado en "Fines de semana y feriados" está incluido en el total de llamadas recibidas y comprende ambos rangos horarios.

2 – OFERTAS, COMUNICACIONES, PRORROGAS:

El presente pliego no tiene costo y puede obtenerse en el sitio web de Compras Estatales (www.comprasestatales.gub.uy).

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.

2.1 Aclaraciones:

Las solicitudes de aclaraciones deberán realizarse dentro del plazo fijado en la publicación del presente llamado, el que nunca podrá ser menor a tres días hábiles anteriores a la fecha fijada para la recepción de ofertas. Vencido dicho término no será obligatorio para la Administración contratante proporcionar más datos aclaratorios.

Dichas solicitudes de aclaración podrán ser formuladas por los interesados por escrito vía mail a: comprasmsp@msp.gub.uy.

Las consultas deberán ser específicas y deberán ser contestadas por la Administración dentro del plazo de dos días hábiles, comunicando las mismas a todos los interesados a través de su publicación en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

2.2 Modificación del Pliego Particular:

La Administración podrá, antes que venza el plazo para la apertura del llamado, modificar el Pliego Particular ya sea por iniciativa propia o en atención a una consulta u observación formulada por un oferente, con una antelación a tres días hábiles antes de la fecha límite de recepción de ofertas.

Todos los interesados serán notificados de las modificaciones introducidas a través del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

2.3 Prórrogas:

Cualquier interesado podrá solicitar prórroga de la Apertura de Ofertas. La misma se presentará por escrito y de forma fundada, vía mail a: comprasmsp@msp.gub.uy. Dicha solicitud deberá realizarse hasta tres días hábiles antes de la fecha de apertura establecida para el presente llamado.

La prórroga será resuelta por la Administración según su exclusivo criterio, y se reserva el derecho de atender la solicitud o desestimarla. En ambos casos, vencidos los plazos mencionados, la Administración no estará obligada a pronunciarse.

Se comunicará a todos los interesados a través de su publicación en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

3 - PRESENTACION, APERTURA:

3.1 - Presentación de las ofertas

Las propuestas serán recibidas **únicamente en línea**. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

No se recibirán ofertas por otra vía.

Por la sola presentación del proveedor a cotizar y salvo declaración expresa en contrario, se entiende que la oferta se ajusta a todas las condiciones contenidas en el llamado.

Se adjunta en **Anexo N° I** el instructivo con recomendaciones sobre la oferta en línea y accesos a los materiales de ayuda disponibles.

La documentación electrónica adjunta de la oferta se ingresará en archivos con formato PDF, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado. Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo (escanearlo) y subirlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, si corresponde deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF.

3.2 – Documentación a presentar e información a brindar conjuntamente con la oferta:

- **Formulario de identificación del oferente**, debidamente firmado por el titular, o representante con facultades suficientes para ese acto (contar con legitimación) conteniendo las declaraciones según **Anexo N° II**.

La representación debe estar debidamente respaldada en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) con los datos de representantes y documentación de poderes ingresados y al menos verificados en el sistema.

En caso que al momento de la apertura la misma no se encuentre en RUPE, la Administración podrá otorgar el plazo dispuesto en el artículo 65, inciso 7 del TOCAF a efectos de subsanar la referida carencia formal.

Información confidencial y datos personales

Cuando los oferentes incluyan información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 y artículo 12.2 del Decreto N° 131/014 – Pliego Único de Bases y Condiciones, la misma deberá ser ingresada en el sistema en tal carácter y en forma separada a la parte pública de la oferta.

La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor. La Administración podrá descalificar la oferta o tomar las medidas que estime pertinentes, si considera que la información ingresada en carácter confidencial, no reúne los requisitos exigidos por la normativa referida.

El oferente deberá realizar la clasificación en base a los siguientes criterios:

Siempre que no refiera a aspectos sustanciales para la evaluación de las ofertas, podrá considerarse información confidencial:

- La información relativa a sus clientes.
- La que pueda 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.
- Aquella de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información (Ley N° 18.381), y demás normas concordantes y complementarias.

En ningún caso se considera información confidencial:

- Aquella que refiera a aspectos sustanciales para la evaluación de las ofertas, conforme al Dictamen N°7/2017 del Consejo Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) de fecha 9 de junio de 2017.
- La relativa a los precios, la descripción de bienes y servicios ofertados, y las condiciones generales de la oferta.

Los documentos que entregue un oferente en carácter confidencial, no serán divulgados a los restantes oferentes.

El oferente deberá incluir en la parte pública de la oferta un resumen no confidencial de la información confidencial que ingrese, el cual deberá ser breve y conciso (artículo 30 del Decreto N° 232/010).

En caso que las ofertas contengan datos personales, el oferente, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley N° 18.331, normas concordantes y complementarias. Asimismo se deberá informar a quienes se incluyen en el presente llamado, en los términos establecidos en el artículo 13 de la mencionada Ley.

3.3 Apertura de las ofertas

En la fecha y hora indicada se efectuará la apertura de ofertas en forma automática y el acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy. Simultáneamente se remitirá a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), la comunicación de publicación del acta. 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. La no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas.

Asimismo, las ofertas quedarán disponibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información ingresada con carácter confidencial.

Solo cuando la Administración solicite salvar defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

3.4 Forma de cotización

Deberá cotizarse en Moneda Nacional, **el valor hora del servicio por ítem** y el monto total de la oferta debiéndose incluir los impuestos que correspondan. En el caso de que esta información no surja de la propuesta, se considerará que el precio cotizado comprende los mismos.

Todos los precios cotizados deberán incluir el costo de los cargos de supervisión.

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 letras, valdrá la escrita en letras.

En caso de discrepancias entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.

3.5 Plazo de mantenimiento oferta

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por el término de 90 (noventa) días hábiles, a contar desde la fecha de apertura del presente procedimiento.

Una vez vencido el plazo estipulado, si la Administración no se ha pronunciado, el mantenimiento de la oferta será prorrogado por hasta dos periodos iguales, salvo que el proveedor manifieste su voluntad de retirarla, por escrito al correo electrónico comprasmsp@msp.gub.uy, y antes de que resulte adjudicada en la página web de compras estatales.

3.6. Garantía de Mantenimiento de Oferta

No será obligatoria y se exonera la constitución de garantía de mantenimiento de oferta para el presente procedimiento.

4.- PREFERENCIA A LA INDUSTRIA NACIONAL

De conformidad con lo establecido por la normativa en vigencia, el Oferente que desee acogerse al Régimen de Preferencia a la Industria Nacional deberá presentar, conjuntamente con su oferta, declaración jurada detallando los bienes o servicios a proveer que califican como nacionales (**ANEXO N° III (a) ó ANEXO N° III (b)** según sea bienes o servicios).

En el caso de no presentar la mencionada declaración jurada, sus bienes o servicios se entenderán como no nacionales.

En caso de resultar adjudicatario, deberá presentar certificado de origen emitido por las entidades competentes que acredite que su producto califica como nacional.

5.- MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYME)

De conformidad con lo establecido por la normativa en vigencia, el Oferente que desee acogerse al régimen de preferencia MIPYME, deberá presentar, conjuntamente con su oferta, certificado de DINAPYME que acredite:

1. Su condición de MIPYME
2. El cumplimiento del carácter nacional de los bienes, de los servicios o de las obras públicas.
3. Que se encuentra realizando o ya realizó un proceso de mejora de gestión; y al mismo tiempo, el certificado de DINAPYME deberá incluir la declaración jurada del oferente nombrada en el punto anterior del presente pliego de condiciones, donde se indique que su producto (bien o servicio) califica como nacional.

En caso de resultar adjudicatario, deberá presentar certificado de origen emitido por las entidades competentes que acredite que su producto califica como nacional.

6. – CRITERIOS PARA LA EVALUACION DE LAS OFERTAS

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 presente pliego.

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

Las ofertas que cumplan con las especificaciones requeridas en este llamado serán evaluadas teniendo en cuenta los siguientes factores de evaluación económica según el siguiente detalle:

- 1- **Precio.....50 puntos**
- 2- **Antecedentes positivos30 puntos**
- 3- **Herramientas de Análisis10 puntos**
- 4- **Antecedentes RUPE10 puntos**

1. Factor de ponderación: “PRECIO”

Para la evaluación económica se le asignará el mayor puntaje previsto a la oferta más económica, es decir 50,00 (cincuenta) puntos y se deducirán puntos a las demás ofertas en relación inversamente proporcional a la diferencia existente de las respectivas cotizaciones.

Se considera precio de oferta al monto total de la oferta, la fórmula para determinar los puntajes a asignar para el factor de ponderación “Precio” será la siguiente:

$$\text{Puntaje por precio} = (\text{PM} \times \text{Pb}) / \text{Pi}$$

Donde PM es el puntaje máximo para la oferta más económica, es decir 50,00 (cincuenta) puntos.

Pb es el precio más bajo.

Pi es el precio de la propuesta en consideración.

2. Factor de ponderación: “ANTECEDENTES POSITIVOS”

En este factor se valorarán hasta 3 notas de antecedentes con un puntaje de 10 (diez) puntos cada uno.

Las notas a considerar deben estar firmadas por los Organismos Públicos y/o Privados donde prestó el servicio en concordancia con el objeto del llamado por una duración de 2 años, con informe positivo de cumplimiento.

De no presentarse notas o no presentar las formalidades descritas anteriormente obtendrán un puntaje de cero puntos.

3. Factor de ponderación: “HERRAMIENTA DE ANÁLISIS”

Para evaluar este factor, el proveedor deberá detallar cuántas herramientas posee adicionales al mínimo exigido en el Objeto del llamado “Requisitos técnicos excluyentes”, que automaticen parte del análisis y permitan determinar conjuntos de atenciones que necesiten un posterior análisis manual.

Cada herramienta adicional se puntuará con 5 (cinco) puntos cada una, con un máximo de dos.

Este puntaje anterior será por herramienta adicional, además de la que se debe poseer de carácter excluyente.

De no detallar herramientas adicionales, obtendrá un puntaje de cero en este factor.

4. Factor de ponderación “ANTECEDENTES RUPE”.

Se considerarán los antecedentes negativos, que la empresa posea debidamente registrados en el RUPE en los últimos 5 (cinco) años a la fecha de apertura de ofertas.

Se asignará para este factor un máximo de 10 (diez) puntos y un mínimo de 0 (cero) puntos. Para determinar los puntajes a asignar a las diferentes ofertas, se utilizará el siguiente criterio:

<u>Antecedentes</u>	<u>Puntaje</u>
Quien no haya sido objeto de ninguna advertencia, apercibimiento, multa o suspensión.	10
Quien haya sido objeto de una advertencia, o uno o más apercibimientos.	9
Quien haya sido objeto de más de una advertencia	8
Quien haya sido objeto de una multa	5
Quien haya sido objeto de más de una multa	3
Quien haya sido objeto de suspensión en algún otro Organismo del Estado	0

En el caso que el proveedor posea una suspensión en el Ministerio de Salud Pública, no podrá resultar adjudicatario.

7. - ADJUDICACIÓN

El MSP podrá desistir del llamado en cualquier etapa de su realización o podrá desestimar todas las ofertas. Ninguna de estas decisiones generará derecho alguno de los participantes a reclamar por gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

Si las condiciones de las ofertas recibidas son consideradas manifiestamente inconvenientes, el Ordenador podrá solicitar directamente mejoras en sus condiciones técnicas, de precio, plazo o calidad.

En caso de que se presentaran ofertas similares, el MSP se reserva el derecho de entablar negociaciones con aquellos oferentes que precalifiquen a tal efecto, a fin de obtener mejores condiciones técnicas, de calidad o precio, de acuerdo a lo establecido en el Art. 66 del TOCAF.

El MSP se reserva el derecho de adjudicar el presente procedimiento a la oferta que considere más conveniente para sus intereses y a las necesidades del servicio, pudiendo rechazar a su exclusivo criterio, la totalidad de las ofertas. El MSP podrá rescindir el contrato por incumplimiento total o parcial del adjudicatario, debiendo notificar al mismo la decisión.

La adjudicación objeto del llamado recaerá en un solo proveedor.

La Administración se reserva el derecho de adjudicar una cantidad menor a la originalmente licitada, de conformidad a lo que establece el artículo 48 del T.O.C.A.F.

Se verificará en el RUPE la inscripción de los oferentes en dicho Registro, así como la información que sobre el mismo se encuentre registrada, la ausencia de elementos que inhiban su contratación y la existencia de sanciones según corresponda.

A efectos de la adjudicación, el oferente que resulte seleccionado, deberá haber adquirido el estado de "ACTIVO" en el RUPE, tal como surge de la Guía para Proveedores del RUPE, a la cual podrá accederse en www.comprasestatales.gub.uy bajo el menú Proveedores/RUPE/Manuales y videos.

Si al momento de la adjudicación, el proveedor que resulte adjudicatario no cuenta con el estado de "ACTIVO" en RUPE, se le otorgará un plazo de 2 (dos) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación, a fin de que el mismo regularice su situación, bajo potestad de la Administración de adjudicar este llamado al siguiente mejor oferente en caso de no cumplirse este requerimiento en el plazo mencionado.

8 – PERIODO DEL SERVICIO

La ejecución del servicio deberá realizarse a partir del primer día hábil del mes siguiente de emitida la Orden de Compra correspondiente, por el Departamento de Compras y Suministros (notificación firme), en coordinación con el Área de Gobierno Electrónico.

El contrato por los Servicios de Contact Center, regirá por 12 (doce) meses, con única prórroga automática por igual período, salvo comunicación por escrito de decisión contraria por cualquiera de las partes con un mínimo de 30 días previo al vencimiento.

9. – AJUSTE DE PRECIOS

La actualización del valor hora será 100 % de acuerdo a la variación de los salarios en los momentos y porcentajes que se acuerden para el grupo de actividad según la siguiente paramétrica:

$$P1= P0 * (1+\%CS)$$

P1= Precio actualizado de la propuesta.

P0= Precio cotizado en la propuesta.

%CS = Porcentaje de aumento definido por Consejo de Salarios del Grupo 19, Sub Grupo 19.1 en el período de ajuste entre el vigente al mes de prestación del servicio y el vigente al mes anterior al de la oferta.

10. - PLAZOS

Los plazos establecidos en el presente pliego, se computan en días hábiles, salvo que expresamente se exprese que se computan días corridos.

11. – FORMA DE PAGO

Crédito SIIF, dentro de los 60 (sesenta) días de ingresadas las facturas debidamente conformadas, en el Área Recursos Económico – Financieros.

No se aceptarán facturas que consignen el cobro de recargos por incumplimiento en el pago de las mismas.

12.- SANCIONES

La falta de cumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por parte del proveedor dará derecho al MSP a proceder a la aplicación de las siguientes sanciones, pudiendo darse en forma conjunta:

- Sanciones administrativas registrables en el Registro Único de Proveedores del Estado como ser: advertencia, suspensión por el período y alcance que en cada caso se determine; eliminación del infractor como proveedor del organismo sancionador.
- Demanda por daños y perjuicios.
- Ejecución del depósito de garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, si correspondiere
- Multa económica del 10% del monto total adjudicado, no cumplido en tiempo y/o forma.

13.- MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS DE INDICADORES

Las multas definidas por incumplimiento de indicadores a continuación, no se aplicarán en aquellos casos en que ocurra desborde de consultas por causas ajenas al adjudicatario.

En caso de registrarse incumplimientos, se aplicarán las siguientes que serán acumulativas y descontadas de la facturación mensual, según el siguiente detalle:

Nro. Indicador	Nombre indicador	Descripción	Valor exigido	Multa por no cumplimiento
1	Nivel de atención de llamadas	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 15 segundos de espera en cola	Al menos 80%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia
2	Índice de abandono de llamada	Porcentaje de llamadas abandonadas sobre el total de recibidas	Hasta 5%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia.

3	Cantidad de llamadas sin resolver	Cantidad de llamadas sin resolver con respuestas indicadas en "Preguntas Frecuentes"	Hasta 10%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia.
4	Registros de llamadas	Cantidad de llamadas no registradas	Hasta 10%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia.

El **indicador 3** que mide la calidad de las respuestas, será controlado por los registros en el gestor de incidentes.

El **indicador 4** se comparará el registro de llamadas en el gestor de incidentes con la cantidad de llamadas recibidas del reporte generado por la Central Telefónica del MSP.

La contratante realizará una selección aleatoria para la valoración de estas comunicaciones, las cuales serán realizadas durante el mes siguiente de efectuadas, categorizando como comunicación con error y sin error, emitiendo un informe para trabajar acciones de mejora junto al proveedor.

Por cada comunicación se analizan las siguientes variables:

– *Información brindada a las personas.* Se computa error en esta variable cuando el agente brinda información errónea o incompleta que afecte a las personas y la información solicitada está disponible.

– *Procesos.* Se computa error en este punto cuando el agente no cumple los procedimientos establecidos por la contratante para esa comunicación. Algunos ejemplos de este caso son:

- Registrar incorrectamente una consulta en el sistema de Información.
- No buscar correctamente la información solicitada.
- No se solicita al usuario toda la información necesaria.
- Error en la derivación de la consulta.

– *Vocación de servicio.* Esta variable mide la clara vocación de servicio que el agente siempre debe poner de manifiesto al momento de atender a las personas.

Mensualmente, dentro de los primeros 5 días hábiles, el adjudicatario enviará los informes que se establecen en el pliego.

En cada informe mensual se evaluará el grado de cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

La contratante al recibir el informe de gestión mensual, analizará los resultados y comunicará a la empresa su aprobación o sus observaciones, comentarios y sugerencias dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. La adjudicataria contará con el mismo plazo para realizar sus descargos y ponerlos en conocimiento fehaciente de la

contratante. Cumplida la notificación, si la contratante entendiera que las observaciones fueron justificadas o subsanadas, lo pondrá en conocimiento de la adjudicataria, a los efectos de la emisión de las facturas correspondientes. En caso contrario, la contratante podrá sancionar a la adjudicataria, debitando el importe de la multa de la facturación correspondiente.

Previo a la aplicación de cualquier multa por incumplimiento, se notificará de ello al adjudicatario, otorgándole vista de las actuaciones correspondientes a los efectos de que la misma pueda articular su defensa.

Además, cualquier situación que interrumpa el correcto desarrollo del servicio, y que sea ajena a la voluntad de la contratante, podrá penalizarse con una multa del 5% de la facturación mensual.

14.- CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se obliga a sí mismo, sus empleados y demás empresas subcontratadas, a mantener la confidencialidad de los datos manejados en la prestación del servicio, siendo el MSP dueño de la información que reside y emana de sus sistemas y de todos los datos y vínculos que de ella se deriven. No se podrá revelar ni trasladar esta información a terceros, ni utilizarla con otros fines que no sean los exclusivamente establecidos en el presente pliego.

En relación a la información obtenida por la empresa adjudicataria y el personal que ésta suministre, estará estrictamente prohibida su divulgación, y utilización en beneficio propio o de terceros. Esta obligación se mantendrá vigente aún después de la expiración o rescisión del contrato.

Al inicio del contrato, cada integrante del equipo de trabajo, deberá suscribir un compromiso de confidencialidad en los términos señalados a continuación: Texto del compromiso: "De conformidad con lo establecido en el art. 302 del Código Penal ("El que sin justa causa, revelare secretos que hubieran llegado a su conocimiento, en virtud de su profesión, empleo o comisión, será castigado, cuando el hecho causare perjuicio, con 100 UR a 600 UR de multa), me comprometo a guardar estricto secreto y absoluta reserva sobre todos los asuntos que lleguen a mi conocimiento en función de la prestación de servicios contratados por la contratante y siendo consciente que se me prohíbe utilizar, sin previa autorización, informes, documentos, y otros datos de la contratante. En prueba de conformidad, y como constancia de notificación, firman por la empresa las autoridades y técnicos prestadores de los servicios de referencia, entregando copia a la empresa."

La empresa adjudicataria será responsable de hacer firmar al personal asignado a los servicios objeto de la presente licitación, el compromiso de confidencialidad citado ut supra. Una vez recabado el consentimiento, se deberá remitir a la contratante.

15.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos deberá realizarse de acuerdo con la normativa de Protección de Datos Personales vigente en Uruguay (Ley N° 18.331 de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009 de 31 de agosto de 2009).

16.- NORMAS QUE REGULAN EL PRESENTE LLAMADO

- Apertura electrónica: Decreto N° 142/2018.
- TOCAF: Decreto N° 150/012 de 11 de junio de 2012, modificativas y concordantes.
- Acceso a la información pública: Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008, modificativa Ley N° 19.178.
- Decreto reglamentario de la Ley 18.381: Decreto N° 232/010 de 2 de agosto de 2010.
- Protección de datos personales y acción de habeas data: Ley N° 18.331 de 11 de agosto de 2008.
- Decreto reglamentario de la Ley 18.331: Decreto N° 414/009 de 31 de agosto de 2009.
- Pliego único de bases y condiciones generales para contratos de suministros y servicios no personales: Decreto N° 131/014 de 19 de mayo de 2014.
- Las enmiendas o aclaraciones efectuadas por la Administración durante el plazo del llamado.
- El presente Pliego de Condiciones Particulares.
- Decreto 500/991 (Procedimiento Administrativo).
- Ley 19889.

ANEXO N°1

RECOMENDACIONES SOBRE LA OFERTA EN LÍNEA

Sr. Proveedor:

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 sitio web de ARCE 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 consultar los manuales disponibles en el sitio web de ARCE.**

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 ARCE al correo electrónico catalogo@arce.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 ARCE al (+598) 2604 5360 de lunes a domingos 8 a 21 hs, o a través del correo compras@arce.gub.uy.

ANEXO N°II

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

PROCEDIMIENTO N° ____/____

NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA: _____

RAZON SOCIAL: _____

REGISTRO UNICO TRIBUTARIO (RUT): _____

DATOS DE CONTACTO

DOMICILIO: _____

FAX: _____

TELEFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

El/los que suscribe _____ (nombre de quien firme y tenga poderes suficientes para representar a la empresa oferente acreditado en RUPE) en representación de la empresa de referencia, declara bajo juramento que la oferta ingresada en línea a través del sitio web www.comprasestatales.gub.uy vincula a la empresa en todos sus términos y acepta sin condiciones las disposiciones del Pliego de Condiciones Particulares, así como las restantes normas que rigen la contratación.

A su vez, la empresa oferente declara contar con capacidad para contratar con el Estado, no encontrándose en ninguna situación que expresamente le impida dicha contratación, conforme lo preceptuado por el artículo 46 del TOCAF y restantes normas concordantes y complementarias.

FIRMA: _____

ACLARACIÓN: _____

ANEXO N° III (a)

**DECLARACION JURADA
BIENES QUE CALIFICAN COMO NACIONALES**

El que suscribe
(Nombre de quien firme y tenga poderes suficientes para representar a la
empresa oferente)

en representación de
(Nombre de la empresa oferente)

declara que los bienes integrantes de la oferta que se detallan a
continuación califican como nacionales de acuerdo a la normativa vigente.

.....

Por lo tanto, solicita la aplicación del beneficio que consagra el Art. 58 del
TOCAF

Firma autorizada

ANEXO N° III (b)

**DECLARACION JURADA
SERVICIOS QUE CALIFICAN COMO NACIONALES**

El que suscribe
(Nombre de quien firme y tenga poderes suficientes para representar a la
empresa oferente)

en representación de
(Nombre de la empresa oferente)

declara que su oferta califica como nacional de acuerdo a lo dispuesto en el
Art. 8 del Decreto N° 13/009.

Declara, asimismo, que el/los servicio/s que ofrecen incluye/n el suministro
de bienes y los que NO CALIFICAN COMO NACIONALES representan el%
del precio ofrecido (si se trata de varios servicios ofrecidos se deberá detallar
el porcentaje en cada caso).

Por lo tanto, solicita la aplicación del beneficio que consagra el Art. 58 del
TOCAF

Firma autorizada