

Banco Hipotecario del Uruguay

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA

NRO 10/2018

**OBJETO: Sistema de Gestión del
Relacionamiento con Clientes ("CRM")**

FECHA DE APERTURA DE OFERTA: 11/11/2018


HORA: 15:00

LUGAR: en línea en la página de compras estatales (www.comprasestatales.gub.uy).

COSTO DEL PLIEGO: \$ 10.000

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 2 de 47

ÍNDICE

1.-	OBJETO DEL LLAMADO	4
2.-	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	4
2.1.-	Marco conceptual	4
2.2.-	Alcance	4
2.3.-	Preparación y análisis de la solución CRM	6
2.4.-	Desarrollo e implantación del proyecto	21
3.-	NORMAS Y DISPOSICIONES ESPECIALMENTE APLICABLES	33
4.-	COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES	34
5.-	ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO	34
6.-	DISCREPANCIAS TÉCNICAS	35
7.-	PRÓRROGA DE APERTURA DE OFERTAS	35
8.-	ANULACIÓN DEL LLAMADO	35
9.-	MANTENIMIENTO DE OFERTA	36
10.-	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	36
11.-	REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIBILIDAD	37
12.-	DOCUMENTACIÓN ADICIONAL	38
13.-	PLAZO COMPLEMENTARIO	38
14.-	PRECIO Y COTIZACIÓN	38
15.-	AJUSTE DE PRECIOS	38
16.-	APERTURA DE OFERTAS	39
17.-	ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE OFERTAS	39
17.1.-	FORMALIDADES	39
17.2.-	VALORACIÓN	39
18.-	MEJORA DE OFERTAS Y NEGOCIACIONES	41
19.-	ADJUDICACIÓN	41
20.-	NOTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA Y CONTRATACIÓN	41
20.1.-	NOTIFICACIÓN	41
21.-	OBLIGACIONES LABORALES	41
22.-	LEY N° 19.196 RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	42
23.-	GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

24.-	FIRMA DE CONTRATO O ENTREGA DE ORDEN DE COMPRA	42
25.-	PLAZO ADJUDICADO.....	43
26.-	CESIONES DE CRÉDITOS.....	44
27.-	RECEPCIÓN.....	44
28.-	FORMA DE PAGO	44
29.-	LIBERACIÓN DE GARANTÍAS	45
30.-	MORA Y PENALIDADES.....	46
31.-	RESCISIÓN POR PARTE DEL BHU.....	46
32.-	RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO.....	46
33.-	CONTINUIDAD DEL SERVICIO	47
34.-	CONFIDENCIALIDAD	47

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 4 de 47

1.- OBJETO DEL LLAMADO

El Banco Hipotecario del Uruguay (en adelante BHU o “el Banco”) se encuentra en proceso de adquirir un sistema de gestión del relacionamiento con clientes (en adelante CRM).

Se convoca a interesados (en adelante oferentes) en ofrecer soluciones que cumplan las especificaciones establecidas en el presente llamado.

El objetivo del llamado es la selección de una solución CRM y la implementación, puesta en producción y mantenimiento de la misma, enfocada en mejorar la gestión comercial, buscando la satisfacción y fidelización del cliente.

2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1.- Marco conceptual

El BHU está en proceso de implementar el Programa de Transformación de Sistemas de Información (PTSI) consistente en un portafolio de proyectos tecnológicos que tiene entre sus cometidos modernizar la plataforma tecnológica del Banco, de manera que solucione en forma eficiente los problemas, necesidades y desafíos a los que se enfrenta en la actualidad y en el futuro próximo.

En el marco del PTSI se plantea la necesidad de ejecutar un proyecto con el objetivo de adquirir, implementar, configurar y mantener una solución CRM que permita tener una gestión de los clientes más eficiente y automatizada. En la actualidad los distintos procesos comerciales requieren de una herramienta que permita una gestión integral, estandarice y automatice procedimientos y brinde indicadores y reportes adecuados para la toma de decisiones.


Este sistema debe interactuar con el resto de los sistemas informáticos del Banco, en particular con el sistema core que se usa en la actualidad (SIGB) para las funcionalidades básicas y con el sistema core que se tendrá en el futuro. También debe integrarse con otros sistemas y bases de datos de acuerdo a los requerimientos funcionales que se solicitan, por lo que la solución a implementar debe tener la capacidad de integrarse con sistemas actuales y futuros acompañando el crecimiento del Banco y su transformación digital.

2.2.- Alcance

El proyecto está conformado por las siguientes etapas generales:

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 5 de 47

- Preparación y análisis
- Implementación
- Puesta en producción

A su vez, las etapas de implementación y puesta en producción incluirán versiones (“olas”) que irán incluyendo funcionalidades en distintas etapas, con el objetivo de tener una solución operativa en un plazo de tiempo acotado, que luego vaya incorporando sucesivas funcionalidades y mejoras.

En tal sentido, se ha planificado que el proyecto se desarrolle en 3 etapas (que a efectos de simplificación se denominan 1, 2 y 3), por lo que los requerimientos funcionales se han categorizado en las mencionadas etapas.

A continuación, se describe brevemente el alcance de cada etapa:


- Etapa 1 – Campañas (comercial y recupero), visión 360° básica del cliente, gestión de oportunidades de ventas, gestión de alertas, reportes. En cuanto a integraciones macro se debería incluir (batch offline con SIGB para carga masiva y actualización de datos básicos del cliente, WS con SIGB para visión 360° básica, integración con Outlook para gestión de agenda, integración con Notify para campañas SMS, integración con Exchange o equivalente para campañas de correo, integración con Sitio web). Se comenzará con integraciones batch que se irán sustituyendo a lo largo de las etapas del proyecto por web services.
- Etapa 2 A – Visión 360° media, gestión de actividades y gestión de reclamos. Integraciones con telefonía IP y mejoras de las integraciones Etapa 1.
- Etapa 2 B – Visión 360° avanzada, gestión de encuestas y rendimiento. Integraciones con numeradores, WhatsApp, redes sociales y mejoras de las etapas anteriores.
- Etapa 3 – Inteligencia de negocio y analítica, mejora en la visión 360° avanzada, scoring. Integración avanzada con el nuevo core.

En **Anexo I** se presenta una planilla en la que se especifican los requerimientos funcionales a implementar en cada etapa, clasificados de acuerdo a grupos funcionales.

La Etapa 1 se estima implementarse en el correr del año 2019. Las siguientes etapas comenzarán a implementarse de acuerdo a la evolución del PTSI. Por tanto, si bien no se establecen al momento de publicación de este pliego las fechas referidas, a modo de referencia se manejan los siguientes plazos de

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 6 de 47

implementación a contar a partir de la respectiva adjudicación: una duración aproximada de 8 a 10 meses para la etapa 1, de 5 a 7 meses para la etapa 2 y de 6 a 12 meses para la etapa 3 dependiendo del nuevo core y el grado de madurez de la gobernanza de datos. El BHU comunicará al adjudicatario con una antelación de 60 días corridos el comienzo de los trabajos de cada etapa. La etapa 2 podrá subdividirse en función de la priorización de requerimientos realizado por el BHU (etapa 2 A y 2 B).

2.3.- Preparación y análisis de la solución CRM

El BHU aspira seleccionar un CRM que cumpla con las mejores prácticas del mercado, para la industria financiera. A continuación, se detallan algunas de las funcionalidades y características generales y específicas que debe soportar la solución.

Se pretende que los oferentes puedan detallar las prestaciones con las que cuenta la solución tecnológica para satisfacer cada una de las necesidades listadas, contemplando mínimamente los siguientes aspectos:

- Funcionalidades que incluye el módulo ofrecido.
- Prestaciones que ofrece(n) la/s funcionalidad/es, contemplando las prestaciones mínimas especificadas (o aclarando en caso que la solución propuesta no cuente con alguna de ellas), y detallando en su caso todas las prestaciones y/o funcionalidades que el oferente considere aporten a la solución integral.


2.3.1.- Principales módulos funcionales

A continuación, se detallan los grupos funcionales en base a los cuales se han organizado los requerimientos solicitados por el BHU. Complementariamente, en el **Anexo I** se detalla la apertura de requerimientos por módulo y por etapa y se brindan ejemplos a modo de referencia.

1. Gestión del cliente– Visión 360 Básica y Avanzada
2. Gestión comercial
3. Gestión de oportunidades
4. Gestión de cliente (Alertas)
5. Gestión de campañas (Comercial - Recupero - Normativa)
6. Gestión del tiempo (Agenda)
7. Gestión de cobranza

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 7 de 47

8. Gestión de reportes
9. Gestión de trámites, actividades y reclamos
10. Gestión de encuestas
11. Gestión de rendimiento
12. Inteligencia de negocio
13. Gestión de scoring

2.3.2.- Requerimientos funcionales


A continuación, se detallan los requerimientos funcionales asociados a cada etapa del proyecto. Estos requerimientos están clasificados en el **Anexo I** en requerimientos inmediatos (RI), requerimientos no inmediatos (RNI) y requerimiento deseable (RD).

ETAPA 1

- Gestión del cliente (Visión 360 BÁSICA)
 1. Debe permitir personalizar la visión 360 del cliente en función de los perfiles del usuario y sectores (grupos de usuarios o usuario individual). En tal sentido, debe permitir:
 - 1.1 Desplegar módulos de información diferentes.
 - 1.2 Elegir qué campos se quieren visualizar y en qué orden.
 - 1.3 Parametrizar la cantidad de registros históricos a desplegar.
 2. Debe proporcionar una visión integral de los datos personales del cliente.
 - 2.1 La información debe “viajar” desde el sistema Core (SIGB) mediante una integración online y/o con un proceso batch parametrizable con actualización diaria.
 - 2.2 Debe permitir cargas masivas.
 - 2.3 Se usará el documento de identidad como método standard para identificar al cliente
 3. Debe proporcionar información sobre los productos y cuentas del cliente vigentes y canceladas.
 - 3.1 La información debe “viajar” desde el sistema Core (SIGB) u otros sistemas mediante integración de manera que la información esté actualizada en tiempo real (on line).

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy


Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 8 de 47

4. Debe brindar una visión de la información histórica registrada del cliente que sea parametrizable.
 - 4.1 La información debe “viajar” desde el sistema CORE mediante una integración online y/o proceso batch de forma diaria.
5. Debe permitir a nivel de cliente / prospecto gestionar Altas – Bajas – Modificaciones – Consultas (en adelante ABMC) de archivos adjuntos en distintos formatos.
 - 5.1 Los formatos deben ser parametrizables (gestionar límite de tamaño, tipo de formato permitido).
 - 5.2 Debe mantener un histórico y la trazabilidad de los mismos.
6. Debe permitir realizar búsquedas avanzadas en la base de datos.
 - 6.1 Las búsquedas deben ser parametrizables.
 - 6.2 Las búsquedas deben permitir el uso de filtros, comodines, concatenación de criterios y campos.
 - 6.3 Las búsquedas deben poder gestionarse a través de un histórico que lleve una bitácora de las mismas.
7. Debe permitir que los campos que componen los datos de los clientes, prospectos, trámites y actividades a ingresar sean parametrizables. En tal sentido, debe permitir:
 - 7.1 Que haya campos mandatorios (obligatorios de completar).
 - 7.2 Campos de distintos tipos (numérico, alfanumérico, fecha, imagen, lógico, comentarios, ubicación geográfica).
 - 7.3 Fijar condiciones de validación a los campos (fecha máxima, número máximo de caracteres, validación de dígito verificador de cédula).
 - 7.4 Limitar el contenido de un campo mediante el ingreso de distintos tipos de controles (listas desplegables, botones radiales, casillas de verificación).
8. Debe permitir registrar todas las acciones realizadas a nivel del cliente / prospecto.
 - 8.1 Debe registrar y asociar al cliente / prospecto todas las acciones realizadas de manera manual sobre el mismo.
 - 8.2 Debe registrar y asociar al cliente / prospecto todas las acciones realizadas de manera automática sobre el mismo.
 - 8.3 Debe dejar registro automático del usuario, fecha y hora de las acciones realizadas.
 - Gestión de oportunidades

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy


Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 9 de 47

9. Debe permitir ABMC de prospectos (clientes potenciales), que podrán ser personas físicas o jurídicas. En tal sentido, debe permitir:
- 9.1 ABMC de prospectos mediante la interacción del usuario.
 - 9.2 ABMC de prospectos de manera automatizada, a través de integraciones online con sistemas internos o externos (web del Banco, redes sociales).
 - 9.3 Los campos que componen la información de los prospectos deberán ser personalizables y modificables.
 - 9.4 Carga masiva inicial.
10. Debe permitir la gestión de las oportunidades de ventas.
- 10.1 Debe permitir crear y configurar reglas de negocio y flujos de trabajo para la gestión de las oportunidades de venta
 - 10.2 Debe poder segmentar la base de clientes \ prospectos para disparar campañas personalizadas de oportunidades de ventas.
 - 10.3 Debe permitir generar reportes personalizados de las oportunidades de ventas.
- Gestión del cliente (Alertas)
11. Debe permitir gestionar alertas (ABMC) sobre un cliente, prospecto o producto que notificarán al usuario (o grupo de usuarios) la necesidad de realizar una acción.
- 11.1 Las alertas deben poder programarse en función de los datos de los clientes y/o productos de manera automática.
 - 11.2 Las alertas deben poder configurarse de manera que aparezcan en la bandeja de entrada de tareas del usuario o grupo de usuarios.
 - 11.3 Las alertas deben poder configurarse para que se envíen notificaciones a través de distintos medios (correo electrónico, SMS, WhatsApp).
 - 11.4 Las alertas deben ser gestionables ante ausencia de un usuario.
12. Debe permitir programar alertas generales sobre cumplimiento de condiciones de clientes, prospectos o productos, que notificarán la necesidad de realizar una acción y/o disparar una campaña.
- 12.1 Debe permitir que sean gestionables y parametrizables.
 - 12.2 Las alertas deben poder programarse en función de los datos de los clientes y/o productos de manera automática.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy


Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 10 de 47

- 12.3 Las alertas deberán poder emitirse por distintos medios (por ejemplo, correo electrónico, SMS, WhatsApp).
13. Debe posibilitar generar mensajes emergentes de alerta/aviso importante sobre un determinado cliente/prospecto.
- 13.1 El mensaje debe emerger cuando el usuario digita el número de documento del cliente y debe permitir minimizarlo para continuar con la gestión.
- 13.2 Debe permitir ABMC de los mensajes.
- Gestión Comercial
14. Debe permitir la segmentación de información de clientes / prospectos. En tal sentido, debe permitir:
- 14.1 Configurar diferentes criterios de segmentación.
- 14.2 Segmentar sobre datos estáticos (ej. datos personales del cliente o prospecto) y dinámicos (ej. actividades, campañas).
- 14.3 El uso de filtros avanzados, comodines, concatenación de criterios y campos.
- 14.4 ABMC de las reglas de segmentación manteniendo un histórico.
- 14.5 Cargar la información a segmentar desde distintos sistemas y bases de datos.
- 14.6 Cargar la información a segmentar desde distintos tipos de formatos.
15. Debe permitir la carga masiva de datos:
- 15.1 Desde fuentes externas mediante integraciones.
- 15.2 Desde fuentes externas mediante archivos en distintos formatos.
- 15.3 Debe permitir marcar o cargar información a un grupo determinado de clientes / prospectos.
- Gestión de campañas (Comercial - Recupero - Normativa)
16. Debe proporcionar una gestión integral de campañas. En tal sentido, debe permitir:
- 16.1 ABMC de campañas masivas configurables.
- 16.2 Llevar un histórico auditable con los datos de las campañas.
- 16.3 El envío de campañas masivas con archivos adjuntos.
- 16.4 ABMC de plantillas de mensajes configurables.
- 16.5 Seleccionar clientes / prospectos individuales o en grupos a partir de una segmentación o base de datos.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy


Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 11 de 47

- 16.6 Autocompletar determinados datos de manera dinámica a partir de bases de datos del CRM o fuentes externas.
17. Debe permitir el envío de mensajes masivos (campañas) a través de distintos medios. En tal sentido, debe permitir:
- 17.1 El envío automático de mensajes de correo electrónico.
 - 17.2 El envío automático de mensajes SMS.
 - 17.3 El envío automático de mensajes de WhatsApp.
 - 17.4 Envío automático de mensajes de voz (llamadas automáticas).
 - 17.5 Envío automático de mensajes a través de redes sociales (ej. LinkedIn, Twitter, Facebook Messenger).
 - 17.6 La emisión de campañas en distintos formatos (Excel, TXT, CSV, XML) de manera que puedan ser gestionadas a través de un tercero (ej. contact center).
 - 17.7 Asociar los mensajes enviados a través de distintos medios a los clientes / prospectos correspondientes.
18. Debe permitir la medición de campañas. En tal sentido, debe permitir:
- 18.1 Configurar y parametrizar los datos que componen las campañas.
 - 18.2 ABMC de indicadores para evaluar, medir y comparar la efectividad de las campañas.
 - 18.3 Debe llevar un histórico de los indicadores asociados a las campañas.
- Gestión del tiempo (Agenda)
19. Debe permitir la gestión de una agenda parametrizable. En tal sentido, debe permitir:
- 19.1 El ABMC de citas.
 - 19.2 Poder ser configurable en cuanto a los campos de información.
 - 19.3 Adjuntar distintos tipos de archivos a las citas.
 - 19.4 Poder conectarse a sistemas de agenda externos (en particular Microsoft Outlook)
 - 19.5 Debe funcionar en sincronía con el resto de los módulos de la solución CRM.
 - 19.6 Guardar el registro de clientes que no asistan a la cita.
 - 19.7 Enviar notificaciones parametrizables a los usuarios y a los clientes / prospectos a través de distintos medios.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy


Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 12 de 47

- Gestión de cobranzas
 - 20. Debe permitir la segmentación de información de clientes. En tal sentido, debe permitir:
 - 20.1 Configurar diferentes criterios de segmentación.
 - 20.2 Segmentar sobre datos estáticos (ej. datos personales del cliente o prospecto) y dinámicos (ej. actividades, campañas).
 - 20.3 El uso de filtros avanzados, comodines, concatenación de criterios y campos.
 - 20.4 ABMC de las reglas de segmentación manteniendo un histórico.
 - 20.5 Cargar la información a segmentar desde distintos sistemas y bases de datos.
 - 20.6 Cargar la información a segmentar desde distintos tipos de formatos.
 - 21. Debe poder emitir listados (en distintos formatos) para que un contact center realice campañas personalizadas.
 - 21.1 Debe emitir listados en formatos digitales imprimibles.
 - 21.2 Debe permitir parametrizar y configurar la información a emitir.
- Gestión de reportes
 - 22. Debe permitir la gestión avanzada de reportes (ABMC). En tal sentido, debe permitir:
 - 22.1 Generar y extraer reportes configurables.
 - 22.2 Que los reportes se emitan en diferentes formatos (como mínimo formatos compatibles con EXCEL y PDF)
 - 22.3 Parametrizar el contenido y disposición de la información de los reportes (diseño).
 - 22.4 Generar gráficos de distintos tipos (como mínimo gráficos de pastel, de líneas y de barras).
 - 22.5 Debe mantener un histórico de los reportes generados.
- Integración
 - 23. Debe permitir la conexión a través de distintas tecnologías y configuraciones. En tal sentido, debe permitir:
 - 23.1 La integración con otras aplicaciones y plataformas tecnológicas vía web services.
 - 23.2 La integración con otras aplicaciones y plataformas tecnológicas mediante procesos batch parametrizables.
 - 23.3 La integración sincrónica y asincrónica.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy


Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 13 de 47

- 23.4 Integración con el CORE vía procesos online y/o proceso batch.
24. Debe permitir la conexión con diferentes sistemas y aplicaciones. En tal sentido, debe permitir:
- 24.1 Conexión para la subida y bajada de archivos.
 - 24.2 Conexión con páginas web.
 - 24.3 Conexión con sistemas de correo electrónico.
 - 24.4 Conexión con sistemas de sms.
- Seguridad
 - 25. Debe permitir ABMC de usuarios administradores del sistema. En tal sentido, debe permitir:
 - 25.1 Tener un perfil de usuario que permita administrar a otros usuarios.
 - 25.2 Tener un perfil de usuario que pueda gestionar la seguridad de la solución.
 - 26. Debe permitir ABMC de distintos perfiles de usuarios con acceso a módulos y funcionalidades específicas. En tal sentido. Debe permitir:
 - 26.1 La definición de perfiles configurables de acuerdo a los roles de los usuarios.
 - 26.2 Debe denegar el acceso a los objetos, flujos y funciones que el usuario tiene restringido de acuerdo a su perfil.
 - 26.3 El acceso a los objetos, flujos y funciones que el usuario tiene permitido de acuerdo a su perfil.
 - 27. Debe permitir la autenticación y acceso del usuario a través de usuario y una contraseña personal y única. En tal sentido, debe permitir:
 - 27.1 Establecer políticas de contraseñas (longitud, complejidad, tiempo de validez).
 - 27.2 Establecer autenticación en dos pasos.
 - 27.3 Que la autenticación (usuario y contraseña) coincida con la usada para acceder a la red del Banco (sincronizada con Microsoft Active Directory)
 - 28. Debe permitir la correcta auditoría del sistema.
 - 28.1 Debe mantener un log auditable histórico que pueda ser exportable.
 - 28.2 El log debe registrar todas las actividades (manuales y automáticas) generadas por los usuarios o por la aplicación mediante actuaciones automáticas.
 - 28.3 Debe registrar en el log usuario, evento o acción realizada, día y hora de toda y cada una de las actuaciones como mínimo.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 14 de 47

29. Debe permitir definir reglas de negocio y flujos de trabajo con distintos niveles de autorización.

29.1 Debe permitir el configurar que solicite contraseña para determinadas acciones.

29.2 Debe permitir niveles de autorización parametrizables.

ETAPA 2A

- Gestión del cliente (Visión 360 AVANZADA)

30. Debe brindar la información sobre los antecedentes del cliente / prospecto en el sistema financiero y otras bases de datos internas y externas.

30.1 La información debe viajar desde bases de datos externas vía integraciones online.

30.2 La información de bases internas debe viajar mediante una integración online y/o proceso batch.

30.3 Debe permitir parametrizar los datos que traerá por defecto y cuáles a opción.

- Gestión del cliente (Trámites y actividades)

31. Debe permitir una gestión integral de trámites y actividades del cliente / prospecto ante el BHU.

31.1 Debe permitir ABMC de los trámites y actividades del cliente, mediante la interacción del usuario.

31.2 Debe permitir ABMC de los trámites y actividades del cliente, de manera automatizada, a través de integraciones online con el sistema Core (SIGB) u otros sistemas internos o externos (web del Banco, APIA, numeradores).

31.3 La información debe permanecer en un histórico gestionable, parametrizable y con trazabilidad.

31.4 Debe proporcionar información integral de trámites y actividades del cliente / prospecto ante el BHU. La información podrá obtenerse de otras plataformas tecnológicas vía integraciones online y/o proceso batch.

31.5 Debe permitir extraer un reporte en distintos formatos digitales imprimibles.

- Gestión comercial


32. Debe permitir parametrizar bloqueo de clientes / prospectos. En tal sentido, debe permitir:

32.1 Seleccionar clientes y/o prospectos que no puedan ser objetivo de una campaña.

32.2 Llevar un histórico de los bloqueos que permita una trazabilidad de los mismos.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy


Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 15 de 47

- Gestión de cobranza
 - 33. Debe permitir modelar procesos y gestionar flujos de trabajo (para poder establecer circuitos de recupero estandarizados). En tal sentido, debe permitir:
 - 33.1 Configurar reglas de negocio.
 - 33.2 Asignar flujos de trabajo a distintos usuarios o grupos de usuarios de acuerdo a determinadas reglas.
 - 33.3 Configurar distintos niveles de aprobación parametrizables.
 - 33.4 Disparar comunicados y alertas en función de criterios parametrizables.
- Gestión de reclamos
 - 34. Debe permitir gestionar ABMC de reclamos asociándolo a un cliente. En tal sentido, debe permitir:
 - 34.1 Poder levantar casos, generando un número de ticket.
 - 34.2 Levantar casos manualmente por un usuario.
 - 34.3 Debe permitir levantar casos de manera automatizada recibiendo la información de sistemas externos (correo electrónico, página web, MVD).
 - 34.4 Mantener un histórico de los reclamos.
 - 35. Debe permitir modelar procesos y flujos de trabajo. En tal sentido, debe permitir:
 - 35.1 Establecer reglas de negocio parametrizables.
 - 35.2 Distintos niveles de aprobación.
 - 35.3 Cambiar el estado a un caso.
 - 35.4 Reasignar o derivar la atención de un caso a otro usuario o grupos de usuarios.
 - 36. Debe permitir medir la gestión de reclamos. En tal sentido, debe permitir:
 - 36.1 Definir estadísticas e indicadores de los reclamos.
 - 36.2 Segmentar y filtrar la información de los reclamos con distintos criterios.
 - 36.3 Mantener un histórico de los indicadores.
 - 36.4 Emitir reportes configurables sobre la gestión de reclamos.
 - 37. Debe permitir emitir alertas automatizadas. En tal sentido, debe permitir:
 - 37.1 Alertas a los usuarios de actividades a realizar.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 16 de 47

37.2 Comunicaciones a los clientes de manera automatizada a través de distintos medios (correo electrónico, SMS, WhatsApp).

38. Debe permitir generar reportes normativos. En tal sentido, debe permitir:

38.1 Generar nuevos reportes con distintos formatos y campos.

38.2 Generar el reporte normativo al regulador (BCU) de manera automatizada.

- Integración

39. Debe permitir la conexión con diferentes sistemas y aplicaciones. En tal sentido, debe permitir:

39.1 Conexión con sistemas de telefonía IP (PBX).

39.2 Conexión con sistemas de IVR.

ETAPA 2B

- Gestión del cliente (Visión 360 BÁSICA)

40. Deber permitir ABMC de relaciones entre 2 o más clientes / prospectos.

40.1 Debe permitir asociar clientes/prospectos entre sí de manera que algunas actividades generadas (debe ser parametrizable) para un determinado cliente pueden también figurar en los clientes/prospectos relacionados.

41. Debe permitir mantener una bitácora con los cambios realizados en los datos de los prospectos.

41.1 Debe generar un histórico auditable de todos los cambios realizados a los datos de los prospectos.

41.2 Debe permitir exportar en formato digital imprimible los cambios realizados a los prospectos.

- Gestión del cliente (Visión 360 AVANZADA)


42. Debe proporcionar información ampliada sobre los productos y cuentas del cliente.

42.1 La información debe viajar desde el sistema Core (SIGB) u otros sistemas mediante una integración de manera que la información esté actualizada en tiempo real (on line).

43. Debe permitir identificar datos faltantes o erróneos en la información de los clientes / prospectos de manera de poder mejorar la calidad de los datos. En tal sentido, debe poder aplicar reglas de validación para evaluar:

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 17 de 47

- 43.1 La completitud de los datos.
- 43.2 La integridad de los datos.
- 43.3 La consistencia de los datos.
- 43.4 La frescura de los datos.

- Gestión del cliente (Trámites y actividades)

44. Debe permitir replicar la información histórica registrada de clientes / prospectos relacionados entre sí.

- 44.1 Debe permitir parametrizar y configurar qué actividades y trámites que figuran en un cliente / prospecto deben hacerlo también en aquellos clientes / prospectos relacionados.

- Gestión comercial

45. Deber proporcionar información de la actividad del cliente / prospecto proveniente de fuentes externas.

- 45.1 Debe poder traer información desde sitios web (en particular de los sitios del BHU) mediante integraciones.
- 45.2 Debe poder traer información desde redes sociales (Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram) mediante integraciones.
- 45.3 La información a importar debe poder ser parametrizable.
- 45.4 La información importada debe poder ser gestionada en un histórico.

- Gestión de rendimiento

46. Debe permitir medir la gestión del usuario. En tal sentido, debe permitir:

- 46.1 Definir indicadores.
- 46.2 Un histórico que permita medir la evolución de los indicadores.


- Gestión de encuestas

47. Debe permitir ABMC de encuestas. En tal sentido, debe permitir:

- 47.1 Generar y guardar modelos de encuestas
- 47.2 Enviarlas por diferentes medios a un grupo de clientes preseleccionados.
- 47.3 ABMC de encuestas de manera automática a través de integraciones con otras aplicaciones vía procesos online y / o procesos batch parametrizables.
- 47.4 ABMC de encuestas de manera manual a través del usuario.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 18 de 47

47.5 Procesar los datos obtenidos generando reportes en diferentes formatos.

- Integración

48. Debe permitir la conexión con diferentes sistemas y aplicaciones:

48.1 Con redes sociales.

48.2 Con sistemas de numeradores de atención al público con WhatsApp o similar.

ETAPA 3

- Gestión del cliente (Visión 360 AVANZADA)

49. Debe permitir ABMC de clientes.

49.1 Debe permitir ABMC de clientes mediante la interacción del usuario.

49.2 Debe permitir ABMC de clientes de manera automatizada, a través de integraciones online con sistemas internos o externos (web del Banco).

49.3 Debe permitir que los campos que componen la información de los clientes sean personalizables y modificables.

49.4 Debe incorporar la posibilidad de flujos de trabajo parametrizables, con distintos niveles de aprobación.

49.5 Debe poder validar y enriquecer la información del cliente, con bases de datos externas a través de integraciones.

49.6 Debe poder exportar la información al sistema core mediante una integración online y / o a través de un proceso batch parametrizable.

- Gestión de cobranza

50. Debe permitir la consolidación de deuda, parametrizando reglas sobre los productos del cliente.

- Inteligencia de negocio


51. Debe permitir la gestión avanzada de información para la toma de decisiones (análisis predictivo).

51.1 Debe permitir analizar la información proveniente de diferentes fuentes encontrando patrones en común.

51.2 Debe sugerir y recomendar acciones a tomar en función de criterios parametrizables.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 19 de 47

52. Debe permitir cruzar y comparar información de distintas bases de datos. En tal sentido, debe permitir:

- 52.1 Configurar reglas parametrizables.
- 52.2 Integrar información de distintas bases de datos.
- 52.3 Integrar información de diferentes formatos.
- 52.4 La integración mediante procesos online y / o procesos batch parametrizables.
- 52.5 Disparar alertas.
- 52.6 Obtener reportes.

53. Debe permitir gestionar y medir los procesos y flujos de trabajo.

- 53.1 Debe contar con herramientas de medición de la gestión parametrizables (indicadores de gestión).

54. Debe permitir gestionar la performance de los distintos sectores. En tal sentido, debe permitir:

- 54.1 Definir metas asociadas a los usuarios y / o grupos de usuarios.
- 54.2 Gestionar indicadores sobre las metas.
- 54.3 Conservar un histórico de los indicadores.
- 54.4 Poder recomendar acciones a tomar en función de la evolución de los indicadores.

- Gestión de scoring


55. Debe permitir la gestión de distintos tipos de scoring.

- 55.1 Debe permitir ABMC de distintos indicadores de scoring parametrizables.
- 55.2 Debe permitir crear y configurar reglas de negocio como parte del proceso de creación de los indicadores.
- 55.3 Debe permitir interactuar con fuentes de datos externas como parte del proceso de creación de los indicadores.
- 55.4 Debe poder clasificar y segmentar la base de datos de clientes / prospectos aplicándoles los indicadores.
- 55.5 Debe poder asignar, disparar tareas, actividades y campañas en función del resultado del score.
- 55.6 Debe mantener un histórico de los puntajes (scores) asignados.

- Integración

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 20 de 47

Se mantendrá el nivel de integración alcanzado en etapas anteriores ajustado a los requerimientos de esta etapa.

2.3.3.- Cobertura - requerimientos funcionales

Debe completarse el **Anexo I** - Matriz de cobertura de requerimientos funcionales de acuerdo a las instrucciones especificadas en la hoja -Parámetros e instrucciones-.

Se deberán completar los siguientes campos:

- Forma de cobertura
- Horas (solo en caso de desarrollos)
- Folio
- Anexo


2.3.4.- Requerimientos técnicos

El sistema debe ofrecer un nivel de **confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información** adecuado, cumpliendo con la normativa interna del BHU y los estándares y normas que rigen la actividad bancaria y la del sector público. El oferente deberá garantizar el cumplimiento de las mencionadas características, completando además el **Anexo II** - Matriz de cobertura de requerimientos técnicos.

2.3.5.- Comentarios generales

Las funcionalidades descritas para cada uno de los módulos mencionados, no representa una lista taxativa sino una descripción de los principales requerimientos que se entienden indispensables para la actual necesidad del BHU. Asimismo, deberán ser tomados en cuenta todos los cambios normativos, que obliguen al BHU al momento de la implantación de la solución, y que impacten directamente sobre la misma.

Exportación de información: para los reportes o información que se requiera exportar desde el sistema, se deberá permitir siempre su exportación en formato abierto, estándar y libre (además de los formatos que se hayan solicitado puntualmente).

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 21 de 47

2.4.- Desarrollo e implantación del proyecto

2.4.1.- Plan de trabajo y documentación requerida en la presentación de la oferta

Los oferentes deberán presentar una metodología y enfoque de trabajo basado en las lecciones aprendidas en proyectos previos y deberán proponer un plan de trabajo acorde para la implementación de la solución en las 3 etapas u olas planteadas para el proyecto.

El plan de trabajo deberá contemplar un mínimo de documentos que deberán presentarse conjuntamente y como parte integrante de la oferta. En el **Anexo III** se encuentran sistematizados los documentos requeridos de acuerdo a lo expuesto a lo largo de este capítulo. Estos documentos serán un insumo para la ejecución del proyecto, y para modificarlos debe contarse con el acuerdo explícito del Banco y el adjudicatario.

Adicionalmente, el plan de trabajo deberá prever que, durante las instancias de ejecución del proyecto, el adjudicatario deberá presentar entregables de acuerdo a lo que se detalla en este capítulo.

A continuación, se sugieren las sub-etapas que debería contemplar el proyecto:


2.4.1.1-- Planificación, Alcance y gestión del proyecto

En esta fase se deberá definir conceptualmente la solución especificando cuál es el alcance a alto nivel de la implementación y refinando la planificación y gestión del proyecto. En este sentido se deberá presentar un documento que incluya la siguiente información:

- **Declaración de alcance** - Documento que detalle los objetivos, expectativas y el alcance del proyecto con sus exclusiones, restricciones y supuestos que permitan clarificar los límites del proyecto. De acuerdo a ello, se deberá especificar y cuantificar el apoyo eventual de recursos humanos, materiales e información a requerir del BHU. **Cronograma de trabajo** tentativo con plazos de entrega, incluyendo como mínimo actividades y duración, hitos relevantes y entregables, dependencias entre actividades y responsabilidades. El mismo será ajustado en acuerdo de partes previo al inicio de la ejecución del proyecto del presente llamado.
- **Propuesta de mecanismos de interacción entre las partes** – Incluirá detalle de cuáles serán los medios, la información a comunicar, los documentos y la

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 22 de 47

frecuencia para la comunicación entre el Banco y el adjudicatario y cuáles serán los eventos que disparan la necesidad de una comunicación aperiódica.

- **Plan de mitigación de riesgos** – Deberá incluir metodología de identificación de riesgos, matriz de riesgos, planificación, análisis y gestión de los mismos y detalle de las medidas mitigantes de los riesgos.

Entregables

E00: Plan de trabajo ajustado

Documentación requerida:

01 – Declaración de alcance y plan de trabajo propuesto incluyendo cronograma

02 – Propuesta de Mecanismos de Interacción entre las partes

03 – Plan de mitigación de riesgos propuesto

2.4.1.2-- Diseño, Desarrollo y Configuración

El adjudicatario analizará la información de requerimientos entregada por el Banco y profundizará dicho relevamiento en los casos que se entienda necesario a los efectos de identificar y analizar las brechas entre la herramienta y las necesidades del Banco.


Documentará el diseño detallado de requerimientos, en conjunto con los referentes funcionales y técnicos del BHU, con el objetivo de identificar las adecuaciones necesarias al sistema de forma tal que se cubran los requerimientos funcionales y técnicos no previstos por las funcionalidades originales de la aplicación.

El adjudicatario será responsable de realizar todas las adecuaciones necesarias para la implementación de la solución CRM, hasta alcanzar la versión definitiva e instalarla en el entorno de producción; incluyendo el desarrollo y/o configuración de todos los componentes que conformarán la solución de CRM de acuerdo a la especificación de requerimientos funcionales y técnicos definidos en la fase de Diseño en forma conjunta.

El BHU será responsable de la creación de los ambientes base donde se alojarán los entornos de pruebas y producción, dejando bajo responsabilidad del adjudicatario la instalación del software requerido para la solución de CRM en sus distintos ambientes.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 23 de 47

Podrá definirse un ambiente adicional para “Capacitación” o “Preproducción”, el cual será definido y acordado en el marco del proyecto.

El oferente deberá completar y presentar la siguiente documentación:

- **Los requerimientos funcionales** – (Ver punto 2.3.3) Se deberá entregar completado el documento Anexo I – Matriz de cobertura de requerimientos funcionales.
- **Los requerimientos técnicos** – (Ver punto 2.3.4) Se deberá entregar completado el documento Anexo II – Matriz de requerimientos técnicos.
- **Arquitectura de la solución** – En base a los requerimientos exigidos y de la solución propuesta se deberá detallar el diseño tecnológico elegido que mejor cubra las necesidades declaradas.

Entregables:

E01 – Informe de análisis de brechas

E02 - Documento de especificación de requerimientos.

E03 – Informe de instalación de los ambientes de pruebas y producción

Documentación requerida:

04 – Anexo I – Matriz de cobertura de requerimientos funcionales

05 – Anexo II – Matriz de requerimientos técnicos

06 – Documento especificando arquitectura de la solución


2.4.1.3-- Testing

El adjudicatario tendrá a su cargo la realización de pruebas de la solución.

Se deberá indicar en la propuesta cuál será la metodología y estrategia de pruebas que propone realizar con el objetivo de verificar que la solución de CRM cumple con los requerimientos funcionales y técnicos planteados por el BHU.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 24 de 47

La propuesta presentada por el oferente deberá incluir un plan de pruebas base que contenga como mínimo: cada tipo de prueba a realizar, el alcance de las mismas, los métodos y procedimientos para su ejecución, criterios de aceptación o rechazo, los responsables, cronograma y las herramientas de seguimiento, gestión y registro de incidentes.

El plan de pruebas antes mencionado deberá contemplar la repetición de pruebas hasta lograr el nivel de aceptación requerido, el que se negociará en conjunto con el equipo contraparte del BHU.

Se espera que el plan de pruebas se base en los estándares reconocidos internacionalmente en la materia (por ejemplo, “Syllabi” del ISTQB) y que contemple mínimamente los siguientes sets de pruebas:

- Pruebas por nivel (unitaria, integral, sistema, aceptación)
- Pruebas por tipo (funcionales, no funcionales, estructurales, cambios)

Entregables:

E04 - Plan integral de pruebas ajustado

E05 – Reporte con el resultado completo de las pruebas ejecutadas de acuerdo al Plan de pruebas

Documentación requerida:

07 - Enfoque planteado para la elaboración del plan y ejecución de pruebas

2.4.1.4-- Capacitación

El implementador será responsable por la capacitación de un grupo de formadores y administradores de hasta 50 personas seleccionados por el BHU. Este grupo se encargará de capacitar a los usuarios finales de la herramienta que se estima podrán estar en el rango de 160 a 235 personas. Se deberá presentar una propuesta de plan de capacitación, que contemple al menos los siguientes temas:


- Utilización de los distintos módulos y funcionalidades de la solución CRM
- Administración funcional de la solución de CRM

El plan debe prever las actividades de capacitación y especificar como mínimo:

- La metodología de capacitación que se utilizará

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 25 de 47

- Instancias de cursos que se dictarán, con la siguiente información:
 - Público objetivo
 - Duración de los mismos
 - Temas que abarcarán
 - Cantidad de personas por curso
 - Forma de evaluación para cada curso
 - Material que se entregará a los asistentes en formato impreso y / o digital

Se deberá ejecutar el plan de capacitación acordado por parte del adjudicatario, que deberá contemplar los temas explicitados en el documento requerido “09 - Propuesta de Plan de Capacitación” presentado en su oferta.

Entregables:

E06 – Presentaciones y material para la capacitación

E07 – Constancia de dictado y evaluación de las capacitaciones

E08 – Manuales de usuario de la solución implantada

Documentación requerida:

08 – Propuesta de Plan de Capacitación


2.4.1.5-- Migración

El adjudicatario deberá realizar la migración de datos a la solución CRM. Para esta etapa se requiere un análisis de los datos asociados a los actuales sistemas del BHU (en particular el sistema core), y el mapeo de éstos a las estructuras de datos de la solución CRM. A partir de las necesidades de migración definidas por el BHU, el adjudicatario deberá elaborar un Plan de Migración, que incluya la definición de la estrategia y procedimientos para la migración de los datos, junto con el detalle de las tareas y plazos.

El adjudicatario será responsable de la ejecución de las actividades de migración, de acuerdo al Plan de Migración definido. El BHU, habilitará los datos requeridos desde los sistemas orígenes, mediante bandejas y/o archivos de salida para que éstos puedan ser utilizados por el equipo de trabajo del adjudicatario.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 26 de 47

El adjudicatario deberá también emitir listados de control de forma que el BHU pueda validar que la migración de datos es correcta.

El adjudicatario deberá realizar las validaciones correspondientes para asegurar una correcta operativa una vez que la solución CRM entre en producción. La migración deberá incluir como mínimo:

- Datos personales de los clientes
- Datos de productos de los clientes
- Datos de prospectos

Entregables:

E09 – Plan de Migración

E10 – Reporte con el resultado completo de la migración efectuada y las pruebas correspondientes

2.4.1.6-- **Transferencia tecnológica**

Se deberá elaborar y ejecutar un plan de capacitación técnica al personal del área tecnológica por parte del adjudicatario, con el objetivo de lograr una adecuada transferencia del conocimiento tecnológico. Esta transferencia tecnológica deberá incluir como mínimo:

- Capacitación con detalles de implementación, mantenimiento técnico y administración
- Manuales técnicos de la instalación, configuración y mantenimiento de la solución CRM
- Posibilidades y formas de ampliación de la solución CRM


Entregables:

E11 – Constancia de ejecución de la transferencia tecnológica

E12 – Manuales técnicos de la solución CRM

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 27 de 47

2.4.1.7-- **Puesta en producción**

Dado que el adjudicatario tendrá a su cargo la puesta en producción de la solución CRM, la propuesta presentada por el oferente deberá detallar la estrategia de implementación a utilizar describiendo el enfoque a seguir.

Para ajustar la estrategia de implementación el oferente deberá evaluar el impacto en el BHU; este impacto deberá incluir información acerca de recursos necesarios, equipamiento a adquirir (hardware y software), plazos previstos, y otra información que se considere relevante para entender la estrategia a implementar.

Dentro de esta etapa se deberá determinar la fecha y las actividades para el día de la puesta en producción. La puesta en producción será coordinada y supervisada por los referentes de la División Tecnología de la Información del BHU, contando previamente con la aprobación para el pasaje a esta etapa por parte de la contraparte funcional.

Se espera que la etapa concluya con la puesta efectiva de la solución CRM en producción, disponible libremente para los usuarios.

El Banco realizará las pruebas de aceptación de usuario. Una vez que la empresa haya entregado el trabajo, el Banco validará que este cumpla con lo solicitado. En caso de incumplimiento total o parcial, podrá solicitar correcciones o mejoras al trabajo entregado, acordando un plazo adicional para realizarlas. El trabajo deberá ser entregado con la documentación asociada e incluir la necesaria transferencia de conocimientos al personal que el Banco defina.

Entregables:

E13 – Plan con acciones para la puesta en producción

E14 – Especificación de la instalación y configuración

Documentación requerida:


09 – Estrategia propuesta para la puesta en producción

2.4.1.8-- **Apoyo post - producción**

Se entiende por apoyo post-producción la asistencia que el adjudicatario brindará con el fin de asegurar el adecuado respaldo a la implantación de la solución CRM.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 28 de 47

Deberá contar con un servicio de apoyo funcional a los referentes funcionales del BHU en el manejo de la solución CRM, y un servicio de apoyo tecnológico a la División Tecnología de la Información del BHU, en el soporte a la nueva solución de acuerdo a un plan establecido.

Este documento podrá ser insumo para la firma del acuerdo de nivel de servicio o ANS (SLA) que será negociado con el adjudicatario.

Se requiere un apoyo post-producción de al menos 90 días laborales que se contarán a partir de la puesta en producción de cada etapa, que respete estos niveles de servicio mínimos:

- Presencia de un incidente de criticidad alta, deberá de solucionarse en un tiempo no mayor a 4 horas dentro del horario laboral (de 8:00 a 20:00 hs.)
- Presencia de un incidente de criticidad media, deberá de solucionarse en un tiempo no mayor a 24 horas dentro del horario laboral (de 8:00 a 20:00 hs.)
- Presencia de un incidente de criticidad baja, deberá de solucionarse en un tiempo no mayor a 72 horas dentro del horario laboral (de 8:00 a 20:00 hs.)

Las criticidades se ajustan a la siguiente descripción:

- Incidente de criticidad alta: un error cuya presencia causa pérdidas de funcionalidades de la solución.
- Incidente de criticidad media: un error que causa un daño menor, esto puede ser pérdida de efectividad, pérdida de disponibilidad, incide en la performance o causa una degradación en una funcionalidad
- Incidente de criticidad baja: un error que no causa un daño significativo pero que requiere ser corregido. No causa pérdida de funcionalidades que no se puedan realizar de otra manera.

El BHU proporcionará la herramienta para gestión de incidentes.


Entregables:

E15 – Plan de apoyo post-producción, incluyendo procedimiento de reporte de incidentes, así como metodología para el tratamiento de las mismas hasta su resolución.

E16 - Informe mensual con resumen de incidentes reportados, mecanismo y fecha de resolución

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 29 de 47

2.4.1.9-- Garantía

Los oferentes deberán especificar con qué garantía de producto / proyecto otorgarán, y describir las características de la cobertura prevista para la misma.

El período de garantía se deberá extender al menos 180 días hábiles a partir de la puesta en producción de cada una de las etapas.

Se evaluará en particular este punto, por lo que se espera contar con el mayor detalle acerca de las características y particularidades que suponga esta garantía.

Este documento podrá ser insumo para la firma del acuerdo de nivel de servicio o ANS (SLA) que será negociado con el adjudicatario. Si el oferente cuenta con un acuerdo de Nivel de Servicio ANS (SLA en inglés) tipo, deberá incluirse para su valoración.

Documentación requerida:

10 – Documento de garantía

2.4.1.10-- Mantenimiento y Acuerdo de Nivel de Servicio

El adjudicatario deberá brindar un paquete de horas mensuales, las cuales serán utilizadas a demanda por el BHU, para solicitar apoyo respecto al producto y la implementación realizada, de acuerdo a la implementación de cada una de las etapas previstas (1, 2 A, 2 B y 3). En este sentido, el adjudicatario deberá apoyar al BHU en el mantenimiento evolutivo y perfectivo, así como brindar apoyo al área de infraestructura en la administración de la solución. Se firmará un acuerdo de Nivel de Servicio ANS (SLA en inglés) detallando la calidad del servicio ofrecido.


La empresa oferente deberá informar si cuenta con documento de Acuerdo de nivel de servicio para esta solución, con ejemplo de indicadores y métricas, informando disposición de adaptarse a requerimientos específicos del Banco.

Se deberá entregar la última versión liberada del software cotizado. Asimismo, durante el periodo de vigencia de la garantía, así como del servicio técnico de mantenimiento post garantía (si el mismo se contratase), el adjudicatario se compromete a mantener actualizada a la última versión disponible todos los productos de software adquiridos, sin costo adicional para el Banco.

Se deberá especificar, entre otra información:

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 30 de 47

- Si cuenta con una herramienta para la autogestión de solicitudes y reclamos por parte de los usuarios
- Qué niveles de atención existirán, procedimientos que se seguirán para catalogar las solicitudes
- Tiempos de respuesta y lugar de atención para cada nivel
- Forma de contacto y horarios de atención
- Cantidad, formación y lugar de residencia de los técnicos que componen el equipo de soporte
- Compensación en caso de incumplimiento

Entregables:

E17 – Acuerdo de Nivel de Servicio y Mantenimiento

E18 - Informe mensual con resumen de solicitudes de mantenimiento correctivo y/o evolutivo, mecanismo y fecha de implementación y horas incurridas

2.4.1.11-- **Gerenciamiento del Proyecto**

El adjudicatario deberá contar con un integrante del equipo que cumpla con el rol de Gerente de Proyecto. El mismo deberá estar capacitado para realizar el seguimiento y control del proyecto desde el comienzo hasta el cierre del mismo. Una vez acordado entre el adjudicatario y el BHU la persona que cumplirá el rol de Gerente de Proyecto, el mismo no se podrá sustituir sin que haya una evaluación y autorización por parte de la Dirección del Proyecto del BHU. Este rol implica, entre otras actividades, realizar la planificación detallada, garantizar la ejecución de actividades definidas y hacer cumplir los plazos y objetivos establecidos para el proyecto. Para ello se solicitará la entrega de memorando de seguimiento y avance, los cuales reporten el estado del proyecto y posibles desviaciones, riesgos e inconvenientes ante los cuales se vaya enfrentando.

El BHU podrá requerir, en cualquier instancia, las reuniones y/o informes de seguimiento adicionales que estime necesarios.

No obstante, en caso de identificar un atraso considerable, el mismo deberá ser comunicado según el plan de comunicación a la contraparte del BHU, de forma de buscar la mejor alternativa para solventar el mismo.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 31 de 47

2.4.1.12-- **Gestión del cambio y comunicación interna**

Se espera que el adjudicatario apoye al Banco en las actividades de gestión del cambio y las comunicaciones para el proyecto. Estas actividades son claves para el éxito del proyecto y el correcto funcionamiento de la solución CRM luego de su puesta en producción, por lo que deben tenerse en consideración a lo largo de todo el proyecto.

Las actividades enmarcadas en esta etapa tienen por objetivo general identificar y apoyar en la ejecución de acciones que contribuyan al éxito del proyecto. En este sentido, el foco de las actividades estará en informar e involucrar a los diferentes grupos de interés del proyecto según corresponda, generar aceptación, credibilidad y confianza en la importancia del proyecto y lograr el compromiso de los funcionarios.

A estos efectos las actividades que se pretende se desarrollarán de acuerdo con el siguiente detalle:

- Colaborar en el diseño y elaboración de un Plan de Comunicación Interna
- Colaborar en identificar acciones vinculadas con la gestión del cambio del proyecto y apoyar en su ejecución

Todas las actividades vinculadas a Gestión del Cambio del presente proyecto se enmarcarán en la gestión unificada de los proyectos que conforman el Programa TSI (Transformación del Sistema de Información), cuya coordinación estará a cargo de la División Capital Humano.

Entregables:

E19 – Recomendaciones de Comunicación Interna

E20 – Recomendaciones de Gestión del Cambio

En el **Anexo IV** se resumen todos los entregables que el adjudicatario deberá entregar al menos durante la ejecución del presente contrato.


2.4.2.- Información adicional

2.4.2.1-- Equipo de trabajo del proyecto

Debe incluir un organigrama propuesto para el proyecto, indicando todos los roles y personas que trabajarán en el mismo (separando entre consultores funcionales y técnicos con sus respectivos curriculum vitae), así como

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 32 de 47

los requerimientos de la integración, roles, conocimientos y disponibilidad horaria del equipo de la contraparte del BHU en cada etapa. Para cada rol identificado en el organigrama se deberá incluir una descripción general del mismo, la lista de personas que tendrán ese rol asignado y una lista de las tareas que estarán a cargo del mismo. En caso de modificación o sustitución durante el proyecto de alguno de los roles o personas incluidas por el oferente en la propuesta presentada, el adjudicatario será responsable de justificar según corresponda y sustituir con otra persona con aptitudes equivalentes previa aprobación del BHU.

BHU se reserva el derecho de solicitar la sustitución de alguno de los miembros del equipo cuando entienda que existe razón justificada, petición que la empresa adjudicataria deberá atender y responder a la brevedad.

2.4.2.2-- **Antecedentes de la empresa**

Se debe proporcionar información que permita contar con una visión general de la empresa, incluyendo su antigüedad en la plaza, principales productos y servicios que comercializa, así como equipo local y antecedentes de experiencia en ambos casos específicamente en la solución objeto del presente llamado. Se deberá describir la estructura societaria de la empresa, incluyendo el nombre de sus directivos, principales posiciones gerenciales y datos de contacto. Indicar antecedentes de contrataciones y/o implementaciones en otros organismos públicos de porte similar al BHU. Indicar antecedentes de contrataciones y/o implementaciones en empresas del sector financiero. Esta información de antecedentes deberá estar exclusivamente limitada a la solución que se ofrece en el presente llamado. Se valorará positivamente que el oferente haya realizado instalaciones de la propuesta en Uruguay y la región (detallar). La información de antecedentes presentada deberá incluir como mínimo la siguiente información: nombre del cliente, país, industria o sector de actividad, módulos implementados, cantidad de usuarios de la solución e información de contacto.

Documentación requerida:

11 – Organigrama, equipo de trabajo y antecedentes de la empresa


2.4.2.3-- **Equipamiento para el desarrollo del proyecto**

En caso de ser necesario, el oferente deberá detallar el dimensionamiento del equipamiento (de aplicar, incluyendo licencias de software) a ser brindado por el BHU, necesario para la adecuada ejecución del proyecto (desarrollo, capacitación, comunicaciones, etc.).

Documentación requerida:

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 33 de 47

12 - Equipamiento necesario

2.4.2.4-- **Esquema de licenciamiento**

Se deberá incluir, un detalle del modo de comercialización de las licencias (si corresponde) y del servicio de renovación del mantenimiento periódico de las mismas (detallando las características del servicio a prestar). Además, se debe indicar claramente en la propuesta el esquema de licenciamiento de cada uno de los productos/módulos que integran la solución, sean estos propios o de terceras empresas.

En caso de corresponder, se deberá incluir en el Documento de Cotización todas las licencias necesarias para el correcto funcionamiento de la solución, detallando en forma unitaria el costo de cada tipo de licencia. Se valorará propuestas de mejoras en el precio unitario por cantidad de licencias.

Se estima que luego de la finalización del proyecto el número máximo no excederán los 235 usuarios.

A continuación, se detalla una primera aproximación a la apertura de usuarios que deberán tener acceso a cada módulo:

- Call center (con acceso restringido) – cantidad de usuarios – entre 8 y 15
- Campañas (marketing + campañas de recupero) cantidad de usuarios – entre 10 y 15
- Ventas (gestión de oportunidades y seguimiento de prospectos) cantidad de usuarios – entre 30 y 55
- Atención al cliente (consultas, gestión de casos, reclamos, gestión de recupero) cantidad de usuarios – entre 60 y 100
- Consulta (riesgos, reporting) cantidad de usuarios – máximo 20
- Full (todos los anteriores) - cantidad de usuarios – máximo 30

Documentación requerida:


13 - Esquema de licenciamiento

3.- NORMAS Y DISPOSICIONES ESPECIALMENTE APLICABLES

1. El presente pliego de condiciones particulares.
2. Los comunicados y aclaraciones emitidas por el BHU.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 34 de 47

3. El Pliego Único de Base de Condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales (Decreto N° 131/014).
4. Decreto N° 150/012 del 17/05/2012 (TOCAF 2012).

4.- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Toda notificación que realice el BHU, se llevará a cabo a través de correo electrónico o telegrama colacionado al domicilio y/o dirección de correo electrónico indicado por el proveedor en el Anexo V del presente pliego y/o indicado en RUPE.

5.- ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO

La presentación de la oferta implica por parte del proponente, el conocimiento total de los requisitos del presente llamado.

Se podrán solicitar aclaraciones hasta 3 (tres) días hábiles antes de la fecha fijada para la recepción y apertura de ofertas. Las mismas deberán formularse mediante correo electrónico al Departamento Compras y Contrataciones (compras@bhu.net). Sin perjuicio de lo expuesto, el BHU podrá resolver a su exclusivo arbitrio, situaciones especiales que contemplen sus intereses.

Vencido dicho plazo no se dará trámite a ninguna solicitud de aclaración.


Las preguntas de aclaración sobre el pliego y sus correspondientes respuestas serán publicadas en la web de Compras estatales para que sean de acceso a todos los eventuales oferentes.

El BHU por propia iniciativa, podrá introducir aclaraciones y/o informaciones ampliatorias del presente pliego, hasta el segundo día hábil anterior al de la fecha fijada para el acto de apertura de las ofertas.

Se realizará una instancia presencial de consultas, donde los potenciales oferentes podrán formular sus inquietudes y solicitar aclaraciones al equipo de referentes del Proyecto que el BHU proporcionará. El Departamento Compras y Contrataciones registrará a las empresas presentes en la referida reunión. Aquellas empresas que no concurrieran, no podrán solicitar la prórroga a que refiere el artículo 7 del presente pliego.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 35 de 47

6.- DISCREPANCIAS TÉCNICAS

Si surgieran divergencias en la interpretación del pliego de condiciones desde el punto de vista técnico, éstas serán resueltas por el BHU y con carácter definitivo, no generando derecho a reclamación alguna por parte de los oferentes. Se notificará por correo electrónico a los oferentes de la resolución adoptada.

7.- PRÓRROGA DE APERTURA DE OFERTAS

En el caso de que un eventual proponente solicite prórroga de apertura de ofertas, la misma debe formularse por correo electrónico al Departamento de Compras y Contrataciones (compras@bhu.net) con una antelación mínima de 3 (tres) días hábiles de la fecha que establece el pliego para la apertura de las ofertas. Sin perjuicio de lo expuesto, el BHU puede resolver a su exclusivo arbitrio, situaciones especiales que contemplen sus intereses.

No se otorgará prórroga alguna, si él o los solicitantes no depositan en garantía de la efectiva presentación de su oferta, la suma de \$ 30.000 (Pesos uruguayos treinta mil). Dicha garantía se constituirá mediante efectivo. Para efectivizar el depósito el oferente deberá dirigirse al Departamento de Compras y Contrataciones y completar los formularios Alta de persona física (uno por cada representante), Alta de persona jurídica y Depósito en garantía a favor del BHU, que se adjuntan como anexos.

El referido depósito quedará en propiedad del BHU de pleno derecho y sin necesidad de intimación ni trámite alguno, por el solo hecho de vencer el nuevo plazo acordado sin que el o los solicitantes hayan presentado las respectivas propuestas en forma.

En caso de que se presenten en tiempo las mencionadas propuestas, el depósito les será devuelto a los representantes declarados en RUPE y/o debidamente acreditados, al día siguiente de la apertura de la licitación.


Si la solicitud de prórroga no fuera concedida, el depósito le será devuelto al día siguiente de la notificación respectiva.

8.- ANULACIÓN DEL LLAMADO

El BHU podrá, en cualquier momento antes de la apertura de ofertas, anular el llamado.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 36 de 47

En el caso de anulación, la misma será comunicada a través de los mismos medios utilizados para la difusión del llamado y el BHU procederá a devolver de oficio el importe de los pliegos y garantías depositadas, sin que ello genere derecho a reclamación alguna de parte de los oferentes.

9.- MANTENIMIENTO DE OFERTA

Para las compras cuyo monto supere el tope establecido para Licitaciones Abreviadas, según lo previsto por el artículo 64 del TOCAF, los proponentes deben efectuar un depósito de garantía de mantenimiento de su oferta de \$ 50.000 (pesos uruguayos cincuenta mil).

Dicha garantía se constituirá mediante efectivo, aval bancario expedido por un banco autorizado por el Banco Central del Uruguay a operar en el territorio nacional o seguro de fianza, cuya fecha de vencimiento sea posterior a la de la obligación que se garantiza.

Para efectivizar el depósito el oferente deberá dirigirse al Departamento de Compras y Contrataciones y completar los formularios que se adjunta como anexos, Alta de persona física, (uno por cada representante), Alta de persona jurídica, y FO.CPR.16 (en el caso de realizar el depósito de garantía en valores, fianzas, avales, etc.) y FO.AHR.03 (en caso de depósito en efectivo). El plazo para constituir el depósito será hasta el día hábil antes de la fecha fijada para la apertura del llamado. El BHU se reserva el derecho en casos excepcionales, debidamente fundamentados, de autorizar a realizar el depósito el mismo día hasta una hora antes de la fijada para la apertura del llamado.

El proponente que no efectúe el depósito de mantenimiento de oferta en tiempo y forma no será tenido en cuenta.


Para las compras cuyo monto sea inferior al tope establecido para Licitaciones Abreviadas, se deberá garantizar por escrito la oferta por un plazo no inferior a los 60 (sesenta) días hábiles, prorrogables automáticamente hasta el momento de la notificación de la resolución del llamado.

10.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas se recibirán a través de la página web de compras estatales (<http://comprasestatales.gub.uy/>). La información que los oferentes consideren confidencial deberá ser entregada en ese carácter y deberá contener un resumen no confidencial de la misma, conforme a lo establecido en el art. 30 del Dec. 232/10 del 2 de agosto 2010. Sin perjuicio de lo anterior, no podrán considerarse como confidenciales los precios y

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 37 de 47

descripciones de bienes y servicios, ni las condiciones generales de la oferta, más específicamente aquellas informaciones que deban ser valoradas en las oportunidades de admisibilidad y adjudicación.

Las mismas deberán presentarse redactadas en forma clara y precisa, en idioma español y firmada en por lo menos una página de la propuesta por el oferente o su representante (acreditado en RUPE), debiendo identificarse claramente, el número y objeto del llamado.

Toda cláusula imprecisa, ambigua, y/o contradictoria a criterio del BHU, será interpretada por la Institución a su exclusivo criterio.

Toda información complementaria, antecedentes, folletos, etc. deben subirse a la página de compras estatales, como anexo, conjuntamente con la oferta, antes de la fecha y hora establecida para la recepción de las mismas. En caso contrario, no serán consideradas para la evaluación de las ofertas.

El oferente debe presentar al momento de la recepción de ofertas, documentación suficiente para poder analizar y valorar las características de la propuesta de servicios ofrecida.

La propuesta deberá indicar el nombre, o en su caso, razón social y forma del proponente, la representatividad de quien participa por la empresa, dirección de correo electrónico del oferente y constituir domicilio en el país.


11.- REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIBILIDAD

Los oferentes deberán establecer en su propuesta:

1. Recibo de compra del pliego, si corresponde.
2. Recibo de depósito de garantía de oferta, si corresponde.
3. Formulario FO.CPR.13 (Identificación del Oferente).
4. 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).
5. Comprobante de estar inscripto en RUPE (con estado en ingreso, en ingreso SIIF, activo).
6. Firmas: la oferta deberá contar con la firma de los titulares o representantes de la empresa en por lo menos una página de la propuesta.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 38 de 47

12.- DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

De corresponder, según lo establecido en el objeto y especificaciones del presente llamado, las propuestas deben estar acompañadas de:

1. Antecedentes (según Anexo VII).
2. Si corresponde, documentación técnica solicitada en el artículo 2 del presente pliego.

13.- PLAZO COMPLEMENTARIO

Cuando se constate la omisión de la presentación de documentación o información, cuya incorporación posterior no altere la igualdad entre los oferentes, el BHU podrá otorgar un plazo de 2 (dos) días hábiles e improrrogables, a partir de la constatación de la omisión, a efectos de que los interesados puedan subsanarla, de acuerdo a lo establecido en el art. 65 del TOCAF.

14.- PRECIO Y COTIZACIÓN

Se deberá presentar un documento de Oferta Económica en el que se discriminará para cada etapa (1, 2 A, 2 B y 3) el costo de la consultoría de implementación, costos de licenciamiento y mantenimiento anual de cada una de las etapas según lo indicado en el Anexo VI.

Los oferentes deberán cotizar en pesos uruguayos y / o dólares americanos discriminando impuestos en ambos casos, según lo indicado en el Anexo VI.

Los precios cotizados deberán incluir todos los gastos que cubran la prestación del servicio.


La Oferta Económica, una vez aprobada, se considerará firme e irreversible. La vigencia asociada a la propuesta presentada deberá ser no menor a 90 días hábiles.

15.- AJUSTE DE PRECIOS

Los precios en pesos uruguayos se ajustarán semestralmente por la variación del IPC tomando como base el mes anterior a presentada la propuesta. Los precios en dólares USA no tendrán ajustes.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 39 de 47

16.- APERTURA DE OFERTAS

La apertura de las ofertas se efectuará en forma electrónica en la fecha y hora indicada. El acta será remitida a la o las direcciones electrónicas establecidas por el oferente en el formulario de identificación del oferente y/o en las previamente registradas por cada oferente en la sección de “Comunicación” incluida en “Datos Generales” prevista en la aplicación Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE). El mismo permanecerá visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica y será publicada automáticamente en el sitio web comprasestatales.gub.uy. Será responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la/s dirección/es de correo electrónico constituida/s sea/n correcta/s, válida/s y apta/s para la recepción de este tipo de mensajes. 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 visibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información que sea entregada en carácter confidencial. Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos o carencias de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

Sin perjuicio de la admisibilidad original de la propuesta, el BHU se reserva el derecho de aceptar las propuestas que a su exclusivo juicio estime conveniente, pudiendo ser todas declaradas inadmisibles si a su criterio no reúnen las condiciones requeridas o no cumplen las especificaciones que se establecen, sin que ello genere derecho a reclamación ni indemnización de especie alguna.

17.- ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

17.1.- FORMALIDADES


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 constatar 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.

17.2.- VALORACIÓN

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

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 40 de 47

Concepto Porcentaje

Requerimientos no funcionales - características técnicas	10%
Requerimientos funcionales	15%
Plan de trabajo (incluyendo cronograma y la documentación requerida según Anexo III)	15%
Antecedentes de la empresa, experiencia previa y equipo de trabajo propuesto	15%
Propuesta de mantenimiento	5%
SUBTOTAL	60%

Precio total de la oferta	40%
---------------------------	-----

TOTAL	100%
--------------	-------------

Con respecto a los requerimientos funcionales, independientemente de su clasificación (RI/RNI/RD) el Banco realizará una evaluación general de cada propuesta.

Con respecto a la valoración del precio, se asignará la máxima puntuación al menor precio, valorándose el resto de las propuestas de forma proporcional.

Asimismo, dentro de la ponderación total se deberá tener en cuenta que se deberán considerar los siguientes porcentajes::

55% para la etapa 1


20% para la etapa 2 A

15% para la etapa 2 B

10% para la etapa 3

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 41 de 47

18.- MEJORA DE OFERTAS Y NEGOCIACIONES

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

19.- ADJUDICACIÓN

El BHU se reserva las facultades de:

- 1- Realizar la adjudicación que considere más conveniente a su sólo juicio, teniendo en cuenta el punto 17.- del presente pliego.
- 2- No efectuar adjudicación alguna, sin que ello genere reclamo o indemnización a favor de los oferentes.
- 3- Efectuar adjudicaciones parciales tomando en consideración cada una de las etapas del proyecto.

Las órdenes de compra se emitirán en oportunidad de que el BHU resuelva implementar cada una de las etapas previstas en el llamado y/o la compra de los servicios o productos correspondientes.

20.- NOTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA Y CONTRATACIÓN

20.1.- NOTIFICACIÓN

La notificación de la adjudicación se comunicará de acuerdo a lo establecido en el artículo 4, sin perjuicio de lo cual, dentro del término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la comunicación realizada por parte del BHU, el adjudicatario o sus representantes debidamente acreditados, deberán concurrir al Departamento de Compras y Contrataciones para notificarse personalmente de la adjudicación o dar acuse de recibo del mail por el cual se les notifica.


Se entenderá perfeccionada la adjudicación en el momento de la notificación respectiva en forma personal o con acuse de recibo mediante el cual se lo notifica.

21.- 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 BHU se reserva el derecho de realizar dicho control, bajo apercibimiento de la aplicación de lo establecido en los artículos 30 y 31 del presente pliego.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 42 de 47

22.- LEY N° 19.196 RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

La empresa adjudicataria deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 19.196 de responsabilidad empresarial y sus decretos reglamentarios.

23.- GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

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 en el TOCAF (art 64), la que deberá acreditarse a satisfacción del BHU. Dicha garantía se constituirá en efectivo, aval bancario expedido por un banco autorizado por el Banco Central del Uruguay a operar en el 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 BHU podrá revocar la adjudicación, y aplicar lo dispuesto en el TOCAF e iniciar la acción por daños y perjuicios correspondiente.

Para efectivizar el depósito, el adjudicatario deberá dirigirse al Departamento Compras y Contrataciones y completar los formularios que se adjuntan como anexos, Alta de persona física, (uno por cada representante), Alta de persona jurídica, y FO.CPR.16 (en el caso de realizar el depósito de garantía en valores, fianzas, avales, etc.) y FO.AHR.03 (depósito en garantía a favor del BHU) en caso de depósito en efectivo.

24.- FIRMA DE CONTRATO

Al momento de la firma del contrato el adjudicatario deberá estar inscripto en RUPE en calidad de proveedor ACTIVO.


Si al momento de la adjudicación, el proveedor que resulte adjudicatario no cumple este requisito, se le otorgará un plazo de 2 (dos) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación, para que regularice su situación. El BHU se reserva el derecho a aplicar el orden de prelación para la adjudicación del llamado o anular la adjudicación.

En caso de consorcios, deberán presentar:

- a. Contrato constitutivo del consorcio inscripto y publicado a la fecha de presentación de la propuesta.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 43 de 47

- b. Designar uno de los miembros como responsable autorizado para contraer obligaciones y recibir instrucciones en representación de todos y cada uno de los miembros del consorcio.
- c. Las empresas que se presenten consorciadas, serán solidariamente responsable de las obligaciones contraídas en virtud de la negociación, lo que deberá constar en el contrato constitutivo del consorcio.
- d. Se considerará a todos los efectos como único interlocutor válido ante el BHU y el consorcio adjudicatario durante toda la ejecución del contrato, al responsable autorizado, designado en el contrato constitutivo del consorcio.

En caso de Cooperativa, deberán acreditar el certificado de cumplimiento regular de obligaciones conforme a lo establecido en el Art. 214 de la Ley N° 18.407 del 24/10/2008, en la redacción dada por el Art. 1 de la Ley N° 19.181 de 20/01/2014.

El BHU notificará al adjudicatario la fecha para su firma, quien tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles para su suscripción. En este caso la adjudicación se entenderá perfeccionada una vez suscrito el referido contrato.

De no presentarse, el BHU se reserva el derecho a aplicar el orden de prelación para la adjudicación del llamado.

El BHU podrá exigir la documentación que considere necesaria para la firma del contrato o la emisión de la orden de compra.


Si el adjudicatario o sus representantes no concurren dentro del plazo arriba señalado a notificarse y/o suscribir el contrato, el BHU se reserva el derecho de aplicar el orden de prelación para la adjudicación del llamado, o aun de anular la adjudicación perdiendo en tal caso, el Depósito de Garantía de Cumplimiento del Contrato o de Mantenimiento de Oferta, si solamente éste se hubiera realizado.

25.- PLAZO ADJUDICADO

El plazo de la presente contratación relativa al mantenimiento anual, por cada una de las etapas, será por 2 años, con prórrogas automáticas anuales, previa decisión del BHU, de hasta un máximo de 3 años de prórrogas, 5 años en total.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 44 de 47

26.- CESIONES DE CRÉDITOS

Quien resulte adjudicatario, no podrá ceder los créditos emergentes del contrato salvo autorización expresa del BHU.

27.- RECEPCIÓN

El BHU, dispondrá de un plazo de 15 (quince) días hábiles para controlar el servicio realizado y los entregables correspondientes, pudiendo observar los mismos, sea por defectos de calidad o bien por no cumplir el objetivo propuesto, debiendo el adjudicatario realizar las modificaciones necesarias bajo apercibimiento de lo establecido en los artículos 30 y 31.

28.- FORMA DE PAGO


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

El plan de pagos estará asimismo vinculado a la aprobación de los entregables del plan de trabajo, de la siguiente forma replicable para cada etapa:

Entregable	Pago
E00: Plan de trabajo ajustado	20%
E01 – Informe de análisis de brechas	20%
E02 - Documento de especificación de requerimientos.	
E03 – Informe de instalación en los ambientes de pruebas y producción	
E04 - Plan integral de pruebas ajustado	40%
E05 – Reporte con el resultado completo de las pruebas ejecutadas de acuerdo al Plan de prueba	
E06 – Presentaciones y material para la capacitación	
E07 – Constancia de dictado y evaluación de las capacitaciones.	

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		VERSIÓN 02
		Página 45 de 47

E08 – Manuales de usuario de la solución implantada. E09 – Plan de Migración. E10 – Reporte con el resultado completo de la migración efectuada y las pruebas correspondientes. E11 – Constancia de ejecución de la transferencia tecnológica E12 – Manuales técnicos de la solución CRM E13 – Plan con acciones para la puesta en producción E14 – Especificación de la instalación y configuración E19 – Recomendaciones de Comunicación Interna E20 – Recomendaciones de Gestión del Cambio	
E15 – Plan de apoyo post-producción, incluyendo procedimiento de reporte de incidentes, así como metodología para el tratamiento de las mismas hasta su resolución E16 - Informe mensual con resumen de incidentes reportados, mecanismo y fecha de resolución El pago se realizará a los 90 días de la puesta en producción a satisfacción del BHU	20%

Los precios de mantenimiento se pagarán mensualmente de acuerdo al cronograma habitual del BHU una vez que corresponda su facturación.

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

29.- LIBERACIÓN DE GARANTÍAS

Las garantías de mantenimiento de oferta serán devueltas una vez adjudicada la compra. El oferente debe mantener el depósito en garantía de su oferta hasta tanto el BHU se expida sobre la adjudicación, lo que se hará efectivo en un plazo de 15 (quince) días hábiles a contar desde la fecha que se adjudicó la licitación o se

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 46 de 47

declararon inadmisibles todas las ofertas presentadas, a excepción de la empresa adjudicataria, a quien le será devuelta una vez que haya depositado la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

La garantía de fiel cumplimiento de contrato será devuelta al adjudicatario, de manera progresiva, a solicitud del Departamento de Compras y Contrataciones, una vez que se cuente con la recepción definitiva de cada etapa y/o conformidad del BHU de los servicios prestados.

30.- MORA Y PENALIDADES

En caso de incumplimiento total o parcial del adjudicatario, la empresa omisa se hará pasible de una multa diaria de 0,5% del monto de los productos pendientes de entregar o pendientes de validación por inconformidad del BHU, con un tope del 100% del monto adjudicado, sin perjuicio de la facultad de la Administración de proceder a la rescisión unilateral del contrato sin expresión de causa y adoptar las demás acciones que entienda pertinente, sin que ello genere derecho a reclamación alguna de parte del adjudicatario.

31.- RESCISIÓN POR PARTE DEL BHU

El BHU podrá declarar rescindido el contrato en caso de quiebra, concurso, liquidación o solicitud de concordato de la empresa adjudicataria. Asimismo, podrá rescindir 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.

32.- 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 BHU a rescindir, sin expresión de causa, la contratación, comunicándole a la Empresa mediante telegrama colacionado con aviso de retorno (TCC PC) 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 BHU 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 tengan que percibir de dicha Institución, aun cuando éstas no sean líquidas y/o exigibles.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

 Banco Hipotecario del Uruguay	PLIEGO LICITACIÓN	FO.CPR.06
	SERVICIOS	VERSIÓN 02
		Página 47 de 47

33.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO

En caso de producirse situaciones derivadas de hechos fortuitos y/o de fuerza mayor, que modifiquen o sustituyan la sede física del BHU dónde se presta el servicio brindado por la empresa adjudicataria, la misma se compromete a continuar con la prestación del mismo en los términos adjudicados oportunamente y definidos en la relación contractual, a efectos de garantizar la continuidad operativa del BHU.

34.- 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 BHU o la actividad que éste desarrolla, clientes del mismo u operaciones que éstos efectúen con el BHU (Art.302 del Código Penal y Decreto Ley N° 15322). Asimismo, los datos de clientes del BHU a los que acceda la empresa incluyendo la información referida a datos personales de cada cliente no podrá ser utilizada 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 BHU, sin responsabilidad de ningún tipo para éste; todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales, a que haya lugar.

El BHU tendrá derecho a auditar o supervisar las actividades que involucren la información de sus clientes y prospectos de clientes. En tal sentido se exigirá que el adjudicatario cuente con procedimientos para protección de la información y planes de contingencia ante la eventualidad de filtración de información.

La empresa contratada acepta que eventualmente la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay tenga acceso a los datos y a toda la documentación técnica relacionada, y a la realización de supervisiones cuando las requiera, a efectos de posibilitar la evaluación de los riesgos y verificar el cumplimiento de las normas aplicables.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”