**LICITACION ABREVIADA Nº 14/20.**

**Servicio de sistema de telefonía y call center**

**============================================================**El presente Pliego de Condiciones Particulares y Memoria Descriptiva conjuntamente con el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales aprobado por Decreto 131/014, fijan las condiciones que han de regir en el presente llamado a Licitación Abreviada para:

**========================================================**

**Art. 1.   OBJETO.**

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución de sistema telefónico y contact center corporativo, en los edificios del BSE del departamento de Montevideo, sucursales del BSE en el interior del país y datacenter de Antel en Pando, de acuerdo al siguiente detalle:

La solución se compone de una central telefónica que brinda servicio de telefonía corporativa a nivel nacional Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, un sistema de contact center Genesys Pure Connect, una plataforma de chatbot Hey Now.

**ITEMS A CUBRIR:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción** | **Fabricante** | **Cantidad** | **Referencia** | **Inicio de vigencia** | **Fin  vigencia** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Renglón 1** |  |  |  |  |  |
| Puestos de agente contact center | Genesys | 34 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Puestos de supervisión contact center | Genesys | 3 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidor Interaction Center | Genesys | 1 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidor Media Server | Genesys | 1 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidor Interaction Dialer | Genesys | 1 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
|  |  |  |  |  |  |
| **Renglón 2** |  |  |  |  |  |
| Internos telefónicos | Alcatel-Lucent | 2375 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Gabinetes media gateway | Alcatel-Lucent | 46 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Gabinetes duales de fuente de alimentación/baterías redundante | Alcatel-Lucent | 21 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Armarios centrales de fuente de alimentación/baterías redundante | Alcatel-Lucent | 3 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidores centrales en disposición redundante | Alcatel-Lucent | 2 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidores pasivos para supervivencia local | Alcatel-Lucent | 25 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidor dedicado para correo de voz | Alcatel-Lucent | 1 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Sistema de grabación para 10 internos | Alcatel-Lucent | 1 | SE-047 | 1/6/2021 | 1/2/2023 |
| Session Border Controller para conexión de líneas SIP | Alcatel-Lucent | 1 | SE-085 | 13/1/2021 | 1/2/2023 |
|  |  |  |  |  |  |
| **Renglón 3** |  |  |  |  |  |
| Plataforma de Chatbot | Hey Now | 1 | SE-086 | 2/2/2021 | 1/2/2023 |

**Art. 2.  REQUISITOS EXCLUYENTES.**

La empresa oferente deberá:

**2.1.** Cumplir con los requisitos formales de la oferta: redacción, domicilio e identificación, previstos en el numeral 8 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

**2.2.** Estar inscripto en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) en alguno de estos tres estados: ACTIVO, EN INGRESO e INGRESO SIIF.

**2.3.** Presentar Formulario de Identificación del Oferente debidamente firmado por quien tenga poderes suficientes para representar a la empresa oferente acreditados en RUPE. (Anexo I)

**2.4.** No estar comprendido en las causales que expresamente impiden contratar con el Estado, en consonancia con el Artículo 46 del TOCAF.

**2.5.** Se exige la permanencia ininterrumpida en plaza en el giro de electrónica digital de como mínimo los últimos 3 (tres) años.

El no cumplimiento de cualquiera de estos requisitos implicará la desestimación de la oferta.

**Art. 3.   COTIZACIÓN.**

Se deberá proporcionar cotización anual unitaria y total para cada ítem detallado.

Se podrán cotizar sólo los ítems correspondientes a algunos de los fabricantes, en ese caso es obligatorio que se coticen todos los ítems detallados correspondientes a dichos fabricantes.

El BSE se reserva el derecho de adjudicar en forma independiente los ítems asociados a cada fabricante.

Se deberá proporcionar cotización en dólares americanos.

El precio será al firme y no se considerarán fórmulas paramétricas

En cada uno de los renglones se deberá cotizar el precio por el período que corresponde al mismo según el Art. 1 Objeto. Inicio de Vigencia a Fin de Vigencia.

**Art. 4.   SEGUROS.**

La empresa adjudicataria deberá contratar un Seguro de RC Operaciones por valor mínimo de USD 100.000 (dólares americanos cien mil) con el BSE como asegurado adicional.

**Art. 5. SOLICITUDES DE PRÓRROGA.**

De solicitarse prórroga para la apertura de esta Licitación, la misma deberá ser presentada por escrito ante el Dpto. de Compras Central del BSE o a la dirección electrónica [licitaciones@bse.com.uy](mailto:licitaciones@bse.com.uy) no menos de cinco días hábiles antes de la fecha fijada para la apertura.

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

Sin perjuicio de lo expuesto, el BSE podrá resolver a su sólo arbitrio prorrogar la fecha de apertura.

En este caso lo hará saber mediante aviso que se publicará en los mismos medios utilizados para la difusión del llamado de esta licitación, con una antelación de cinco días calendario a la fecha fijada en principio para la apertura de las propuestas.

**Art. 6.   MANTENIMIENTO DE OFERTA.**

Los oferentes mantendrán la validez de sus ofertas por un plazo mínimo de noventa días calendario, contados a partir de la fecha de apertura de las propuestas.

Vencido dicho período sin que se hubiera producido resolución por parte del BSE, las ofertas se considerarán vigentes, salvo que los interesados manifiesten por escrito su voluntad en contrario.

**Art. 7.   GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA.**

En el presente llamado no se exigirá la constitución de garantía de mantenimiento de oferta.

No obstante, en caso de incumplimiento por parte del proponente de su obligación de mantener su oferta, se aplicará la multa establecida en el Artículo N° 64 del TOCAF.

**Art. 8.   CONSULTAS Y ACLARACIONES.**

Se establecen las siguientes vías de comunicación a efectos de realizar consultas y solicitar aclaraciones por parte de las firmas oferentes, **Tel. General: N° 1998 + 3, e Internos: 2171 o 2179; o E-mail: licitaciones@bse.com.uy** y personalmente en las oficinas de Compras Central, sito en Av. Libertador Brig. Gral. Lavalleja 1464, 1er. piso, en el horario de 12:00 a 17:00 horas, y hasta 5 (cinco) días hábiles antes del día fijado para la apertura.

**Art. 9.   DE LAS NOTIFICACIONES.**

A los efectos del presente contrato, los oferentes constituyen domicilio en los declarados en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE). El BSE constituye domicilio en Av. del Libertador Brig. Gral. Juan Antonio Lavalleja 1464, piso 1, Departamento de Compras Central, y domicilio electrónico en **licitaciones@bse.com.uy**.

Los oferentes aceptan como forma de notificación válida y eficaz por parte del BSE los siguientes medios: nota con acuse de recibo, correo electrónico con constancia de envío, telegrama colacionado con acuse de recibo, notificación mediante acta notarial y cualquier otro medio de comunicación fehaciente.

En caso de rescisión del contrato, se requerirá telegrama colacionado con acuse de recibo o acta notarial, cualquiera sea la parte que lo rescinda.

**Art. 10. OFERTAS: PRESENTACIÓN DE OFERTAS. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES- APERTURA DE OFERTAS.**

**PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Presentación de ofertas: Las propuestas serán recibidas únicamente en línea. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas (económica y técnica completa) en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy. No se recibirán ofertas por otra vía. Se adjunta en Anexo N° II el instructivo con recomendaciones sobre la oferta en línea y accesos a los materiales de ayuda disponibles. La documentación electrónica adjunta de la oferta se ingresará en archivos con formato pdf o word, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado. Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo (escanearlo) y subirlo con el resto de su oferta.

En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF. El formulario de identificación del oferente debe estar firmado por e**l titular, o representante con facultades suficientes para ese acto**. En tal caso, **la representación debe estar debidamente respaldada en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) con los datos de representantes y documentación de poderes ingresados y al menos verificados en el sistema.**

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES**

En caso de que los oferentes **presentaren información considerada confidencial**, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 de Acceso a la Información Pública de 17 de octubre de 2008 y del artículo 65 del TOCAF, la misma deberá ser ingresada indicando expresamente tal carácter y en archivo separado a la parte pública de su oferta.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Información confidencial** | **Información no confidencial** |
| Información relativa a sus clientes. | Información relativa a los precios. |
| La que pueda ser objeto de propiedad intelectual. | La descripción de bienes y servicios ofertados. |
| La que refiera al patrimonio del oferente. | Las condiciones generales de la oferta. |
| La que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor. |
| La que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad. |
| Información de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información (Ley Nº 18.381), y demás normas concordantes y complementarias. |

**Acceso a la información confidencial proporcionada por un oferente:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación** | **Detalle** |
| **Resto de los oferentes** | No tendrán acceso a la misma. |
| **Administración contratante** | Tendrán acceso ilimitado no siendo de aplicación el carácter confidencial. |
| **Tribunal de Cuentas** | Tendrán acceso ilimitado no siendo de aplicación el carácter confidencial. |

**Notas:** Cuando las ofertas contengan datos personales, el oferente, en caso de corresponder, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data Nº 18.331 de 11 de agosto de 2008, normas concordantes y complementarias. Asimismo, se deberá informar a quienes se incluyen en el presente llamado, en los términos establecidos en el artículo 13 de la mencionada Ley.

**La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor.** En caso que se ingrese información en carácter confidencial que no se ajuste a los requisitos exigidos por la normativa referida, la Administración contratante podrá solicitar al oferente que levante el carácter de confidencial a esos contenidos, dándole un plazo máximo de 48 horas siguientes a la notificación, a efectos que todos los oferentes tengan acceso a todas las ofertas. La notificación se realizará a través del correo electrónico que el proveedor ingresó en el RUPE y asimismo se publicará en el sitio web de Compras Estatales. En caso que el oferente no levante dicha condición su oferta será desestimada.

|  |  |
| --- | --- |
| Resumen no confidencial | Deberá presentarse en la parte pública de su oferta un “resumen no confidencial”, breve y conciso, que especifique a qué refiere la información calificada como confidencial (Decreto N° 232/010 de 2 de agosto de 2010). |

**APERTURA DE OFERTAS**

En la fecha y hora indicada se efectuará la apertura de ofertas en forma automática y el acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy. Simultáneamente se remitirá a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), la comunicación de publicación del acta. Será de responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de mensajes. La no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy. A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas. Asimismo, las ofertas quedarán disponibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información ingresada con carácter confidencial. Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

La apertura de ofertas se realizará el día **09 de junio de 2020** a la hora **15:00.**

**Art. 11. FACTORES PARA EVALUAR LAS PROPUESTAS.**

Los factores a tener en cuenta para la adjudicación de cada renglón y su porcentaje de ponderación serán:

* 1. **Precio:** – hasta 60 puntos.

Se otorgará el máximo puntaje a la oferta cuyo precio sea más bajo y se prorratearán las restantes.

* 1. **Calificación de la plantilla técnica:** – hasta 15 puntos.

Cantidad de técnicos locales certificados por fabricantes de los componentes que integran la solución: 3 puntos por técnico certificado, con un máximo de 15 puntos.

A estos efectos se deberá presentar copia del certificado expedido por el fabricante en el que conste al menos: nombre del técnico, fecha de expedición, alcance de la certificación.

* 1. **Antigüedad en plaza** – 1 punto por año con un máximo de 10 puntos.

El puntaje se otorgará a partir de los 3 años de antigüedad que fue establecido como requisito obligatorio.

La antigüedad en plaza será constatada a través de RUPE.

* 1. **Antecedentes del oferente** – Se otorgará un máximo de 15 puntos relacionados en el giro de la electrónica digital.

Antecedentes locales del oferente: 3 puntos por cada contrato local de componentes de la misma marca que integran la solución, de características similares a las solicitadas, vigente, con un máximo de 15 puntos.

A estos efectos se deberá detallar al menos: nombre y RUT de la empresa cliente, fecha de inicio de cobertura, fecha de fin de cobertura, cantidad y tipo de ítems cubiertos, nombre de contacto y dirección de correo electrónico del cliente.

En caso de omisión de los datos solicitados, el BSE otorgará un plazo de 48 horas para completar la información. En caso de no completar la información no se tomará en cuenta el antecedente.

* 1. Se descontará dos (2) puntos del total del puntaje obtenido por cada registro de antecedente negativo en RUPE en los últimos cinco (5) años.

**Art. 12. DE LOS TRABAJOS.**

Ante cualquier fallo de los equipos o componentes del tipo que sea, la adjudicataria tendrá 3 días hábiles para presentar un informe al respecto comunicando en detalle la falla ocurrida y los motivos de la misma. La no presentación del informe, en el plazo estipulado, será causal de observación. E n caso de acumularse 3 observaciones, el BSE se reserva el derecho de rescindir el contrato por incumplimiento.

**Art. 13. NORMAS DE SEGURIDAD.**

En todo, la empresa adjudicataria, estará obligada a cumplir estrictamente las normas de seguridad para el personal afectado a las tareas. A su vez deberá cumplir con todas las normativas nacionales e internacionales que regulan su rubro de actuación y los equipos e instalaciones a ser implantadas.

**Art. 14. MEJORA DE OFERTA Y NEGOCIACIONES.**

De acuerdo con los términos definidos por el Art. N° 66 del T.O.C.A.F., la Administración podrá invitar a los oferentes respectivos a mejorar sus ofertas, otorgando a esos efectos un plazo no menor a dos días para presentarla.

En caso de existir ofertas similares, la Administración podrá entablar negociaciones con aquellas oferentes que precalifiquen a tal efecto, a fin de obtener mejores condiciones técnicas de precio, plazo o precio.

Asimismo, en los casos de precios manifiestamente inconvenientes, la Comisión Asesora de Adjudicaciones podrá entablar negociaciones tendientes a la mejora de ofertas con aquellos que la misma seleccione a tal efecto.

**Art. 15. ADJUDICACION.**

El BSE se reserva el derecho de adjudicar este llamado a la oferta que considere más conveniente a sus intereses, de acuerdo con los criterios de evaluación expresados precedentemente.

En el caso de que a su juicio las propuestas no satisfagan sus requerimientos o las mismas resulten manifiestamente inconvenientes, éste podrá rechazar la totalidad de las ofertas presentadas, sin que ello implique responsabilidad de clase alguna.

El adjudicatario deberá estar en condiciones de comenzar a prestar el servicio una vez que le sea comunicada la adjudicación.

De no aceptar la empresa adjudicataria cumplir con su obligación en las condiciones exigidas, el BSE tendrá la facultad de adjudicar al oferente que haya efectuado la segunda mejor oferta seleccionada o en su defecto a las siguientes, todo ello de acuerdo con el orden de prelación en que hayan quedado las mismas.

Ley N° 17957. En virtud de dicha Ley, el BSE, en forma previa a la adjudicación, verificará si los posibles contratantes o cualquiera de sus directores o administradores, cuando se trate de personas jurídicas, se encuentran inscriptos como deudores alimentarios en el Registro Nacional de Actos Personales - Sección Interdicciones.

Si alguno de ellos figurare en dicho Registro, el BSE no podrá adjudicar el llamado al deudor según lo dispuesto por el Art. 6° de la citada Ley.

La Institución quedará facultada a contratar con el siguiente oferente que se halle en las condiciones exigibles.

**15.1. Requisitos formales a acreditar por el Adjudicatario:**

La Administración verificará en el RUPE:

|  |
| --- |
| Vigencia del Certificado Único de la Dirección General Impositiva |
| Vigencia del Certificado Común del Banco de Previsión Social |
| Vigencia del Certificado Banco de Seguros del Estado que acredite el cumplimiento de la Ley Nº 16.074 de 10 de octubre de 1989 sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales |
| Ausencia de elementos que inhiban su contratación y la existencia de sanciones según corresponda. |

**15.2. Notificación sobre código de ética y conducta del BSE:**

La adjudicataria deberá notificarse del código de ética y conducta del BSE. Puede acceder a los documentos mencionados en el siguiente link: <http://www.bse.com.uy/inicio/institucional/Transparencia/>

El adjudicatario deberá completar el formulario “Debida diligencia del cliente persona jurídica”, en el caso que el/los socio/s posean más del 15% del capital accionario deberá presentar también el formulario “Debida diligencia del cliente persona física”. En todos los casos las Personas Políticamente Expuestas deberán completar el formulario “Debida diligencia del cliente persona expuesta políticamente”. Los formularios referidos se encuentran disponibles en el siguiente link: <http://www.bse.com.uy/inicio/formularios> .

**Art. 16. GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.**

Una vez adjudicada la presente Licitación, si corresponde, el adjudicatario deberá constituir una Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, por una suma equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto de la propuesta aceptada para responder a la obligación contraída. Este requisito deberá cumplirse dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación, en la misma forma y condiciones establecidas para la Garantía de Mantenimiento de Oferta (Art. 5).

**Monto mínimo vigente impuestos incluidos enero – diciembre 2020: 4.083.000 (pesos uruguayos cuatro millones ochenta y tres mil) o su equivalente en moneda extranjera.**

**Art. 17. PLAZO DEL CONTRATO y RESCISION.**

Para cada renglón el plazo del contrato será desde la fecha de inicio señalada en el Artículo 1 “Objeto”, al 1° de febrero de 2023.

El BSE se reserva el derecho de rescindirlo sin expresión de causa, en cualquier momento, con un preaviso de 30 (treinta) días corridos mediante telegrama colacionado. Esta contingencia no generará derecho alguno a reclamación por parte de la empresa adjudicataria, ni de indemnización por parte del BSE. Operará la rescisión inmediata en idénticos términos en los casos que el Banco Central del Uruguay instruya al BSE el cese del servicio con dicha empresa. Asimismo, el BSE podrá promover las acciones que correspondan por resarcimiento o penalidades derivadas de incumplimientos del adjudicatario.

La empresa adjudicataria podrá solicitar la rescisión unilateral del contrato al vencimiento de cada período anual, debiendo comunicarlo con un preaviso de 90 (noventa) días corridos mediante telegrama colacionado.

**Art. 18. FORMA DE PAGO.**

El pago se realizará un 50% al inicio de vigencia del servicio, un 25% el 01/02/2021 y el 25 % restante el 01/02/2022, luego de conformada la factura, la que deberá entregarse en la División Contable, Sector Contralor de Compras. El BSE realiza pagos todos los martes del mes.

**Art. 19. MORA AUTOMATICA.**

La mora se producirá de pleno derecho por el solo vencimiento de los plazos establecidos, o por la realización u omisión de cualquier acto o hecho contrario a lo estipulado.

**Art. 20. MULTAS.**

Si la empresa contratada, incumpliera cualquier obligación relativa a la prestación de los servicios ofertados por ella, deberá pagar en concepto de multa el equivalente a: la primera vez el 5% sobre el total del monto abonado el mes anterior a dicho incumplimiento; la segunda vez el 10% y el 15% las sucesivas veces.

En la hipótesis de cualquier incumplimiento total o parcial, de las obligaciones asumidas por la empresa contratada, el BSE podrá a su arbitrio dar por rescindido el contrato o exigir judicialmente su cumplimiento forzado.

En cualquiera de los dos casos, se devengará una multa equivalente al 10% (diez por ciento) del monto anual estimado, acumulable con los daños y perjuicios que se hubieren irrogado.

**Art. 21. OBLIGACIONES LABORALES DE LA ADJUDICATARIA.**

**21.1.** La retribución de los trabajadores de la empresa que resultare adjudicataria deberá respetar los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios.

Asimismo, la adjudicataria deberá cumplir a su respecto con el pago de aportes y contribuciones de seguridad social al Banco de Previsión Social y con el pago del premio de la Póliza del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, contratada en el Banco de Seguros del Estado.

**21**.**2.** La adjudicataria, estará obligada a cumplir estrictamente las normas de seguridad y prevención respecto del personal afectado a las tareas objeto de este llamado, de acuerdo con lo dispuesto por la legislación vigente.

**21**.**3.** El BSE se reserva el derecho de exigir la documentación que acredite el pago de salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral así como los recaudos que justifiquen que está al día en el pago de la póliza contra accidentes del trabajo y las contribuciones de seguridad social, como condición previa al pago de los servicios prestados e instar a los organismos correspondientes a efectuar las fiscalizaciones del caso, de acuerdo a lo establecido en las leyes 18.099 y 18.251.

**21.4.** Las empresas quedan obligadas a comunicar al BSE los datos personales de los trabajadores afectados a la prestación del servicio, a efectos de poder realizar los controles correspondientes.

**21.5.** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dispuestas en este artículo, configurará incumplimiento del contrato y será causal de su rescisión por responsabilidad imputable a la empresa que resultare adjudicataria. Ello sin perjuicio de las acciones o reclamos judiciales correspondientes.

**21.6.** El BSE tiene la potestad de retener de los pagos debidos al adjudicatario en virtud del contrato, los créditos laborales a los que tengan derecho los trabajadores de la empresa contratada, pudiendo adoptar las previsiones administrativas del caso y requerir la información que corresponda en cualquier momento.

**Art. 22. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO.**

La adjudicataria no podrá subcontratar, ni subarrendar los servicios, total o parcialmente, ni ceder el contrato, salvo autorización expresa y por escrito del BSE y en caso de asuntos inherentes a su giro, previa autorización de la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

El incumplimiento de lo establecido en el presente artículo dará lugar a la recisión del contrato y al eventual reclamo por los daños y perjuicios correspondientes.

**Art. 23. CONFIDENCIALIDAD.**

La información que las partes se proporcionen recíprocamente para la ejecución de este contrato será considerada CONFIDENCIAL, por lo cual las partes se obligan a no divulgar su contenido a otras personas que no sean expresamente autorizadas por escrito por la empresa y/o personas a que corresponde la información, so pena de responder por los daños y perjuicios que se ocasionaren.

Se considerará que dicha obligación ha sido incumplida en caso que la información sea revelada por agentes, representantes o empleados de las partes.

La obligación de confidencialidad cesará en caso que la información proporcionada tomara estado público por motivos no imputables a los comparecientes.

La indulgencia o tolerancia de alguna de las partes en algún aspecto, no constituirá ni podrá ser interpretada como una renuncia al ejercicio de todas las acciones que le correspondan, para hacer efectiva la responsabilidad por incumplimiento de los receptores.

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente aún después de finalizado el presente contrato.

**Art. 24. COSTO DE LOS PLIEGOS.**

El pliego no tiene costo.

Por el **BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO.**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**CARACTERISTICAS DEL SERVICIO SOLICITADO.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Renglón 1** |  |  |  |  |  |
| Puestos de agente contact center | Genesys | 34 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Puestos de supervisión contact center | Genesys | 3 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidor Interaction Center | Genesys | 1 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidor Media Server | Genesys | 1 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidor Interaction Dialer | Genesys | 1 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
|  |  |  |  |  |  |
| **Renglón 2** |  |  |  |  |  |
| Internos telefónicos | Alcatel-Lucent | 2375 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Gabinetes media gateway | Alcatel-Lucent | 46 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Gabinetes duales de fuente de alimentación/baterías redundante | Alcatel-Lucent | 21 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Armarios centrales de fuente de alimentación/baterías redundante | Alcatel-Lucent | 3 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidores centrales en disposición redundante | Alcatel-Lucent | 2 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidores pasivos para supervivencia local | Alcatel-Lucent | 25 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Servidor dedicado para correo de voz | Alcatel-Lucent | 1 | SE-030 | 13/12/2020 | 1/2/2023 |
| Sistema de grabación para 10 internos | Alcatel-Lucent | 1 | SE-047 | 1/6/2021 | 1/2/2023 |
| Session Border Controller para conexión de líneas SIP | Alcatel-Lucent | 1 | SE-085 | 13/1/2021 | 1/2/2023 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Renglón 3** |  |  |  |  |  |
| Plataforma de Chatbot | Hey Now | 1 | SE-086 | 2/2/2021 | 1/2/2023 |

Se deberá incluir el soporte técnico y mantenimiento de todos los items detallados, la cobertura será integral y deberá cumplir, sin cargo adicional para el BSE, con el siguiente nivel de servicio:

1. **Alcance geográfico:** Edificios del BSE en el departamento de Montevideo, sucursales del BSE en el interior del país y Datacenter de Antel en Pando.
2. **Mantenimiento correctivo on site**: Presencia del personal técnico especializado de la empresa en el sitio del incidente.
3. **Diagnóstico, reparación, provisión de repuestos, mano de obra, traslados**.
4. **Consultas y asistencia telefónica o vía web**.
5. **Cobertura 7 x 24** : El servicio se deberá proveer las 24 horas del día durante todos los días del año.
6. **Tiempo de respuesta, definido como el lapso que transcurre desde que una solicitud de servicio es recibida en el centro de atención del proveedor hasta el inicio de acciones conducentes a dar solución definitiva a la incidencia**: Dentro de las 2 (dos) horas de recibida la solicitud.
7. **Tiempo de resolución de incidentes, definido como el lapso que transcurre desde el inicio de acciones conducentes a dar solución definitiva a la incidencia hasta su efectiva resolución**: Dentro de las 24 (veinticuatro) horas de recibida la solicitud.

**CONDICIONES QUE DEBEN REUNIR LOS PROPONENTES.**

Los proponentes deben cumplir las siguientes condiciones:

1. **Ubicación:**

Estar instalados en el país. Deben estar en condiciones de brindar mantenimiento adecuado a las necesidades del servicio con técnicos locales calificados.

1. **Antigüedad en plaza:**

Dada la función de carácter vital que tendrá esta solución, se exige la permanencia ininterrumpida en plaza en el giro de electrónica digital de como mínimo los últimos 3 (tres) años.

1. **Aval de los fabricantes (Alcatel-Lucent, Genesys, Hey Now):**

Para cada componente de la solución que se cotice el oferente debe contar con autorización del fabricante de dicho componente para dar soporte técnico al mismo. Para ello, se deberá incluir una carta de cada fabricante, firmada por un representante de la compañía debidamente autorizado, en la cual se habilite al oferente a brindar el servicio de soporte técnico y mantenimiento requerido para el componente, en las condiciones solicitadas en esta licitación, para todos los ítems detallados asociados a este componente. Esta carta deberá tener una validez mínima de 1 (un) año.

1. **Antecedentes locales del oferente respecto al soporte técnico de componentes de la solución de la misma marca:**

Deben ofrecer al BSE las máximas garantías empresariales. A tales efectos deberán detallar contratos locales vigentes de referencia a través de los cuales se brinden servicios de soporte técnico y mantenimiento de componentes de la solución de la misma marca, de características similares a las detalladas.

Para cada contrato local de soporte técnico y mantenimiento vigente se deberá indicar:

Cliente.

Contacto.

Fecha de inicio de cobertura.

Fecha de fin de cobertura.

Cantidad y tipo de items cubiertos.

1. **Dimensionamiento, formación y nivel de especialización en componentes de la solución de la misma marca:**

Para cada técnico asignado a tareas de soporte de componentes de la solución de la misma marca se deberá proporcionar su currículum donde conste la siguiente información:

Nombre.

Fecha de nacimiento.

Nacionalidad.

Lugar de residencia.

Idiomas.

Estudios curriculares.

Estudios no curriculares.

Certificaciones en soluciones de la marca (fecha/alcance).

Antigüedad en la empresa.

**Anexo Nº I**

**Formulario de Identificación del Oferente**

El/Los que suscribe/n \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (nombre de quien firme y tenga poderes suficientes para representar a la empresa oferente acreditados en RUPE) en representación de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (nombre de la Empresa oferente) declara/n que la oferta presentada vincula a la empresa en todos sus términos y que acepta sin condiciones las disposiciones del Pliego de Condiciones Particulares del llamado  \_a Licitación Abreviada N°\_\_\_\_ (descripción del procedimiento de contratación), así como las restantes normas que rigen la contratación.

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

FIRMA/S:                  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ACLARACIÓN:        \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CI.:                         \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Anexo N° II**

**Recomendaciones sobre la oferta en línea**

Sr. Proveedor:

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

1. Estar registrado en RUPE[[1]](#footnote-1) es un requisito excluyente para poder ofertar en línea. Si no lo está, recomendamos realizar el procedimiento de inscripción lo antes posible y como primer paso. Para más información de RUPE ver el siguiente [link](http://comprasestatales.gub.uy/inicio/proveedores/rupe/como-inscribirse/) o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 hs.
2. Debe tener contraseña para ingresar al sistema de ofertas en línea. Si no la posee, recomendamos obtenerla tan pronto decida participar en este proceso.

ATENCIÓN: la contraseña de acceso al sistema de oferta en línea no es la misma contraseña de acceso al RUPE. Se obtiene directamente del sistema y se recibe en el correo electrónico registrado en RUPE. **Recomendamos leer el** [manual](https://www.comprasestatales.gub.uy/wps/wcm/connect/pvcompras/4b03f9ea-e6a3-42c8-a922-12250296eebc/C%C3%B3mo+ofertar+en+l%C3%ADnea+%282%29.pdf?MOD=AJPERES) **y ver el video** explicativo **sobre el ingreso de ofertas en línea en** [**link**](https://www.comprasestatales.gub.uy/inicio/capacitacion/capacitacion-manuales-proveedores) **que se encuentra en el sitio web.**

1. Al ingresar la oferta económica en línea, deberá especificar el precio, moneda, impuesto, cantidad a ofertar y otra serie de atributos por cada ítem cotizado (presentación, color, etc.). Recomendamos analizar los ítems para los que va a ingresar cotización, para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles.
2. En caso que sea necesario podrá ingresar información de carácter complementario, la que deberá ajustarse tanto al tamaño máximo por archivo (100 Mb) como a las extensiones habilitadas: txt, rtf, pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, ods, zip, rar y 7z. Tener en cuenta que en caso de haber discrepancia entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.

Si usted desea cotizar algún impuesto, o atributo que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse con la sección Catálogo de ACCE al correo electrónico [catalogo@acce.gub.uy](mailto:catalogo@acce.gub.uy) para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

1. Recomendamos preparar los documentos que conformarán la oferta con tiempo. Es de suma importancia que separe la parte confidencial de la no confidencial. Tenga en cuenta que una clasificación incorrecta en este aspecto, podría implicar la descalificación de la oferta.
2. Ingresar su cotización lo antes posible para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. De hacerlo a último momento pueden ocurrir imprevistos, como fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc., que no se podrán solucionar instantáneamente.
3. Tener presente que en caso de producirse problemas de funcionamiento en el sistema que impidan el ingreso de las ofertas al mismo durante las 24 horas corridas previas a la apertura, éste reprogramará una nueva fecha de apertura a fin de asegurar el plazo requerido para dicho ingreso[[2]](#footnote-2). Esta nueva fecha será publicada en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

De no haber sido posible el ingreso de la oferta en el plazo establecido en la convocatoria debido a problemas de funcionamiento del sistema, el proveedor podrá presentar el reclamo con la debida probanza ante el organismo contratante. Este último deberá presentar los recaudos correspondientes ante la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado a efectos de su análisis. En caso de constatarse la existencia de un problema que efectivamente imposibilitó el ingresó de ofertas, el organismo contratante procederá a la anulación del procedimiento de acuerdo a lo dispuesto en el tercer inciso del artículo 13 del Decreto N° 142/018 y conforme al artículo 68 del TOCAF.

1. Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ver, modificar y hasta eliminar su oferta.

A la hora establecida para la apertura usted ya no podrá modificar ni eliminar los datos y documentos ingresados al sistema. La oferta económica y los documentos no confidenciales quedarán disponibles para la Administración, el Tribunal de Cuentas y los restantes oferentes. Los documentos confidenciales solo quedarán disponibles para la Administración y el Tribunal de Cuentas.

1. Por dudas o consultas sobre la oferta en línea, podrá comunicarse con Atención a Usuarios de ACCE al (+598) 2604 5360 de lunes a domingos 8 a 21 hs, o a través del correo [compras@acce.gub.uy](mailto:compras@acce.gub.uy).

1. Para poder ofertar es suficiente estar registrado en RUPE en estado EN INGRESO [↑](#footnote-ref-1)
2. Salvo el caso dispuesto en el artículo 14 del Decreto N° 142/018 referido a “*interrupciones debidas a cortes programados y/o de pequeña duración ocurridos fuera del horario de 09:00 a 17:00 horas de los días hábiles*” [↑](#footnote-ref-2)