**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA**

**Departamento de Compras y Suministros**

**Avda. 18 de Julio 1892 – Tercer piso Anexo “B”**

**Teléfono: 1934 Internos 2011 al 2021 – Fax 1934 3182**

**ABREVIADA: 106 / 2020**

**APERTURA ELECTRÓNICA: 24/03/2021**

**HORA: 14:00’**

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

**TABLA DE CONTENIDO**

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

1 – OBJETO DEL LLAMADO:……………………………………….……………………………………3

 Ítem 1:……………………….…………………………………..………..……………..…..………….3

 Ítem 2:…………………………..………...………………………..……………………..…..… ...…3

 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO 3

 REQUISITOS 4

 DATOS DEL SERVICIO ACTUAL 6

2 – OFERTAS, COMUNICACIONES, PRORROGAS:…………………………..………………..…...6

 Jurisdicción competente:……………………………………………………………………….…… 6

 2.1 Aclaraciones:…………………………………………………………….…….……...……..……6

 2.2 Modificación del Pliego Particular:……………………….…………………………………..…6

 2.3 Prórrogas:……………….……………………………………………………….. ..……………..6

3 – GARANTÍAS, PRESENTACIÓN Y APERTURA:………………………………………………...…7

 3.1 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato:……………………...…….……………………..7

 3.2 Presentación de Ofertas:……………………………………………..……………………...…..7

 3.3 La oferta deberá incluir: 8

 3.4 Apertura de Ofertas:……………………………………………………..………………....…….9

4 – CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS:………………...……………..……....10

5 – ADJUDICACIÓN:………………………………………………….…………………….……………..11

 5.1 Obligaciones laborales del adjudicatario 12

6 – PERÍODO DEL SERVICIO:………………………………………………………………… ….... ...14

7 – AJUSTE DE PRECIOS:……………...………………………...………….………...…...…………. 14

8 – PLAZOS:………………………………………………...………………………………..…… …..… 14

9 – FORMA DE PAGO:………………………………………………………………………… ………...14

10 – MULTAS E INCUMPLIMIENTOS:………………………………………………..……… ….... ….14

 RESCICIÓN 16

 CONFIDENCIALIDAD 17

11 – NORMAS QUE REGULAN EL PRESENTE LLAMADO:..………………………….… …....…..17

12 – VALOR DEL PLIEGO:………………………………...……………………………………… ……18

ANEXO 1 – Recomendaciones sobre la oferta en línea 19

ANEXO 2 – Formulario de Identificación del Oferente:…………………………..…………… …... 20

**1 – OBJETO DEL LLAMADO:**

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

Ítem 1: Hasta 70 horas mensuales de llamadas entrantes y salientes.

Ítem 2: Hora adicional a la base mínima.

Opcional ítem 3: Otras vías sugeridas de atención.

El servicio comprende los siguientes Sistemas de Información:

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

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

**CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO**

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

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

* La comunicación relacionada a la resolución de incidentes entre el personal de la Central Telefónica de

Llamadas y la contratante se realizará de forma electrónica a través del sistema provisto por el MSP.

* Cuando el incidente no pueda ser resuelto por el personal de la Central Telefónica, se asignará el incidente registrado al personal de la contratante quien responderá por el mismo medio. La Central Telefónica deberá intentar comunicarse con quien reportó el incidente y brindar la respuesta durante la siguiente hora, consignando intentos y resultados en el mismo incidente.
* A mes vencido, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles, la empresa adjudicataria deberá remitir a el Ministerio de Salud Pública un reporte de gestión del servicio totalizado y detallado del mes anterior. Estos reportes podrán ser solicitados a demanda y considerando otros períodos.
* El MSP podrá contar con libre acceso a las instalaciones de la Central Telefónica a fin de verificar los métodos, procedimientos y tecnologías empleados
* La empresa adjudicataria deberá asumir cualquier costo asociado a licencias de soluciones tecnológicas dentro del servicio ofrecido. El Ministerio de Salud Pública no se hará cargo de pagar licencias de software de ningún tipo.
* La selección del personal estará a cargo del adjudicatario, reservándose el MSP la potestad de solicitar el cambio inmediato de cualquier empleado cuando entienda que no se adecua a las tareas para las que fue asignado, o por otros motivos que este entienda debidamente justificados. Dicho cambio se deberá efectivizar como máximo a las 72 (setenta y dos) horas luego de notificada la solicitud.
* La empresa adjudicataria será responsable de la gestión del personal asignado al servicio.

Se espera que el personal asignado cuente con un perfil proactivo para la recepción, gestión y resolución de consultas y/o reclamos así como contar con adecuada capacidad de expresión escrita y claridad en el lenguaje, así como, capacidad de liderazgo y habilidad para el manejo de situaciones conflictivas para el personal de supervisión.

* Durante el contrato se debe mantener evidencia que demuestre entrenamiento del personal asignado y en reserva para las suplencias.

**REQUISITOS:**

1. Presentar evidencia de poseer personal idóneo para la ejecución de los trabajos (Curriculum Vitae, certificados de cursos, etcétera), agentes y supervisores deberán acreditar tener:
	1. Formación en Atención Telefónica de clientes.
	2. Conocimientos básicos de funcionalidades de sistemas operativos Windows, Linux y MacOs, y manejo de navegadores Chrome, Safari y Edge.
	3. Los cargos de supervisión deberán acreditar experiencia en la gestión de equipos de la Central Telefónica de Llamadas.
2. Presentar estrategia para garantizar el mantenimiento del nivel del servicio acordado frente a
	1. Actividad sindical.
	2. Rotación de personal.
	3. Incrementos en la actividad
3. Los oferentes deberán ser empresas de plaza, legalmente constituidas, con domicilio y sede en Uruguay, que giren en el ramo objeto del llamado y que cuenten con sólidos antecedentes en brindar servicios como los solicitados, acreditando al menos 5 (cinco) años de actividad en plaza
4. Requisitos técnicos excluyentes:
5. La solución utilizada para brindar el servicio deberá permitir
	1. El monitoreo, grabación y exportación de llamadas, permitiendo a supervisores y a quien designe la contratante, monitorear el estado de las colas de espera y realizar "escuchas", en forma local o remota desde las instalaciones del MSP.
	2. Centralizar toda la información de las interacciones de las personas con los distintos canales de atención a los usuarios (llamadas, correos, etc.)
	3. Generar reportes de gestión del servicio por diferentes indicadores siendo requeridos:

Cantidad de llamadas diarias, por franja horaria e indicador porcentual sobre el total para llamadas

Recibidas

No atendidas

Resueltas en línea

Derivadas al Back office

 Llamadas clasificadas por tipo de consultas

 Tiempos

1. De espera antes de ser atendido.
2. Duración de la comunicación.

 Estos indicadores podrán modificarse de acuerdo a los requerimientos que el MSP solicite los reportes detallados deben poder ser exportables en formato de planilla electrónica (Archivos csv o xlsx)

* 1. Evolucionar de manera flexible y controlada cuando sea necesario integrar nuevos canales.

La empresa deberá presentar en su oferta la descripción del sistema propuesto incluyendo funcionalidades, muestras de pantallas u otro material que permita conocer el mismo.

* 1. Se debe presentar política de respaldos de la solución utilizada.
1. Se valorará:
	* 1. La posibilidad de recibir y contestar incidentes por otros canales, siempre que puedan gestionarse en forma unificada.
		2. Contar con herramientas que automaticen parte del análisis y permitan determinar conjuntos de atenciones que necesiten un posterior análisis manual, como ser el análisis de audios o conversaciones a través de inteligencia artificial.

**DATOS DEL SERVICIO ACTUAL**

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

Cantidad de llamadas recibidas 2020.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Meses** | **Total Llamadas recibidas** | **Llamadas recibidas en Horario 08 a 18**  | **Llamadas recibidas en Horario 18 a 08** | **Fines de semana y feriados** |
| **JUNIO/20** | 429 | 379 | 50 | 52 |
| **JULIO/20** | 448 | 399 | 49 | 31 |
| **AGOSTO/20** | 393 | 351 | 42 | 37 |
| **SETIEMBRE/20** | 342 | 282 | 60 | 36 |

El detalle indicado en “Fines de semana y feriados” están incluidos en el total de llamadas recibidas.

**2 – OFERTAS, COMUNICACIONES, PRÓRROGAS:**

**Jurisdicción competente:**

Por el solo hecho de presentarse, se entenderá que el oferente hace expreso reconocimiento y voluntad de someterse a las Leyes y Tribunales de la República Oriental del Uruguay.

**2.1 Aclaraciones:**

Las solicitudes de aclaración podrán ser formuladas por los interesados mediante comunicación escrita dentro del plazo de 3 (tres) días previos a la apertura, vía mail a: comprasmsp@msp.gub.uy.

Las consultas deberán ser específicas y serán respondidas por la Administración dentro del plazo de 72 (setenta y dos) horas, comunicando las mismas a todos los interesados a través de su publicación en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales ([www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy)).

**2.2 Modificación del Pliego Particular:**

La Administración podrá, antes que venza el plazo para la apertura del llamado, modificar el Pliego Particular de Condiciones, ya sea por iniciativa propia o en atención a una consulta u observación formulada por un interesado.

Todos los interesados serán notificados de las modificaciones introducidas en un plazo de 72 (setenta y dos) horas antes del término límite para la recepción de las ofertas, vía correo electrónico a quien formuló la observación y comunicando al resto a través del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

**2.3 Prórrogas:**

Los interesados podrán solicitar prórroga de la Apertura de Ofertas mediante correo electrónico a la dirección: comprasmsp@msp.gub.uy.

Dicha solicitud deberá realizarse hasta 3 (tres) días antes del Acto de Apertura fijado para el llamado.

La prórroga será resuelta por la Administración según su exclusivo criterio y será comunicada en la publicación del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

**3 – GARANTÍAS, PRESENTACIÓN Y APERTURA:**

**3.1 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato:**

Siempre que el monto de lo adjudicado supere el 40% (cuarenta por ciento) del tope de la Licitación Abreviada, el adjudicatario deberá presentar una garantía por cumplimiento de contrato, equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto total de la oferta en pesos uruguayos.

Esta se podrá constituir mediante fianza, aval bancario o póliza de seguro de fianza, por el valor y la moneda establecida en el párrafo anterior.

Tendrá un plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas para su constitución en el Departamento de Tesorería del Área Económico-Financiera del MSP, una vez notificada la adjudicación.

La garantía de fiel cumplimiento de contrato podrá ser ejecutada en caso de que el adjudicatario no de cumplimiento a las obligaciones contractuales.

**3.2 Presentación de las Ofertas:**

Las propuestas serán recibidas únicamente en línea. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas (económica y técnica completas) en el sitio web [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy).

**No se recibirán ofertas por otra vía.**

Se adjunta en Anexo 1 el instructivo con recomendaciones sobre la oferta en línea y accesos a los materiales de ayuda disponibles.

La documentación electrónica adjunta a la oferta se ingresará en archivos con formato .pdf, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado. Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo (escanearlo) y subirlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, 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 el titular, o representante con facultades suficientes para ese acto (contar con legitimación).

El mismo deberá contener las siguientes declaraciones (Ver Anexo No.2)

1. La oferta ingresada en línea vincula a la empresa en todos sus términos.
2. Acepta sin condiciones las disposiciones del Pliego Particular de Condiciones.
3. Contar con capacidad jurídica para contratar con el Estado.

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**

Cuando los oferentes incluyan información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10, literal I) de la Ley N° 18.381 del 17 de octubre de 2008 y el artículo 12.2, anexo 1 del Decreto No.131/014, la misma deberá ser ingresada en el sistema en carácter y en forma separada a la parte pública de la oferta.

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

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

Solo se considera información confidencial:

La información relativa a sus clientes, salvo aquella que sea requerida como factor de evaluación.

La que pueda ser objeto de propiedad intelectual.

La que refiera al patrimonio del oferente.

La que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor.

La que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad.

Aquella de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información. (Ley Nº 18.381 del 17 de octubre del 2008) y demás normas concordantes y complementarias.

En ningún caso se considera información confidencial:

La relativa a los precios, la descripción de bienes y servicios ofertados y las condiciones generales de la oferta.

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

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

En caso que las ofertas contengan datos personales, el oferente, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley Nº 18.331 del 11 de agosto del 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.

**3.3 La Oferta deberá incluir.**

* Antecedentes de la Empresa.

Cartas que avalen lo servicios prestados a otras empresas, los que se tomarán como prueba al momento de la valoración de antecedentes.

* Propuesta económica.

La empresa deberá realizar una propuesta de servicio que tendrá como variable de medición la cantidad de horas de operación (tiempo efectivo de contacto en línea). Se establece una base mínima de operación mensual, 70 (setenta) horas de operación, la cual será abonada, independientemente que se alcance o no dicho mínimo. En caso de sobrepasar la base prevista, se abonarán las horas efectivas realizadas.

En la cotización se deberá establecer:

* El precio de la base mínima del servicio de consultas telefónicas (hora entrante y saliente).
* El precio de la hora que sobrepasa la base prevista
* El precio del servicio de respuestas por otras opciones de recepción (opcional)

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

El presupuesto deberá presentarse de acuerdo a la siguiente tabla:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nro. De ítem** | **Tipo** | **Cantidad** | **Precio total en $U (sin IVA )** | **IVA en $U** | **Precio total en $U IVA Incluido** |
| **1** | Servicio de consultas telefónicas | Hasta 70 horas mensuales de llamadas entrantes y salientes por el período a contratar |  |  |  |
| **2** | Servicio de consultas telefónicas | Valor hora adicional a la base mínima |  |  |  |
| **3** | Otras vías sugeridas (opcional) |  |  |  |  |

**3.4 Apertura de las ofertas**

En la fecha y hora indicada se efectuará la apertura de ofertas en forma automática y el acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio web [www.comprasestatales.gub.uy](http://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](http://www.comprasestatales.gub.uy/).

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas de la República, 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.

Los oferentes podrán hacer observaciones respecto de las ofertas dentro de un plazo de 2 (dos) días hábiles a contar a partir del día siguiente al de la fecha de apertura. Las observaciones deberán ser cursadas a través de la dirección de correo comprasmsp@msp.gub.uy, y remitidas por la Administración contratante a todos los proveedores para su conocimiento.

Las ofertas deberán presentarse redactadas en forma clara y precisa, en idioma español y conforme a lo dispuesto en el Art. 63 del TOCAF.

Las ofertas deberán estar debidamente firmadas por el titular de la empresa y/o representante según contrato o estatuto.

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

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.

**Deberá cotizarse en Moneda Nacional, el valor hora del servicio, debiéndose incluir en el precio, el Impuesto al Valor Agregado (IVA). En el caso de que esta información no surja de la propuesta, se considerará que el precio cotizado comprende dicho Impuesto.**

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

Si en la oferta hubiera discrepancia entre los precios unitarios y los totales, valdrá lo establecido en los precios unitarios.

Cuando exista diferencia entre la cantidad escrita en números y letras, valdrá la escrita en letras**.**

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por el término de 90 (noventa) días, vencido dicho plazo se considerarán prorrogadas, salvo manifestación expresa en contrario.

**4 - CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS:**

 La admisión inicial de una propuesta no será obstáculo a su rechazo si se constataren luego defectos que violen los requisitos legales o aquellos sustanciales contenidos en el Pliego.

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

El puntaje final de la propuesta, considerando tanto la evaluación técnica como la evaluación económica, estará dado por la siguiente formula:

PF= (PR) \*0,60+ (PTO)\*0,40

Dónde:

PF: Puntaje final

PR: Puntaje de precio de la oferta que está siendo evaluada, luego de ponderarlas con las ofertas recibidas.

PTO: Puntaje técnico de la oferta que está siendo evaluada, el cual surge de la suma del puntaje obtenido en la evaluación técnica.

A efectos comparativos se tomará el  **PRECIO** cotizado, correspondiendo 100 puntos a la oferta más económica y en forma proporcional al resto, un puntaje según el valor de la oferta de cada Proveedor con respecto a la más económica. En la misma se considerará un monto total que incluya 70 (setenta) horas mensuales y 15 (quince) horas variables.

En la evaluación técnica, el análisis y puntuación de las ofertas se realizará para cada ítem por separado, de acuerdo a la distribución detallada a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Factores a evaluar** | **Puntaje Máximo** |
| **Requisitos**  |
| **1 (a/b/c)** | 1. Carta o certificación del oferente de poseer personal idóneo para la ejecución de los trabajos de agentes y supervisores según lo indicado en el Punto 1) Requisitos con 4 puntos por cada ítem a, b y c verificado.
 | **12** |
| **2** | Estrategia para garantizar mantenimiento del nivel de servicio según las situaciones detalladas en el Punto 2) con 6 puntos por ítem a, b y c verificado. | **18** |
| **3** | Experiencia en servicio de Contact Center telefónicos mediante Cartas de clientes que acrediten 2 años de experiencia, cada una 25 puntos. | **50** |
| **Se valorará** |
| **a** | La posibilidad de recibir y contestar incidentes por otros canales, siempre que puedan gestionarse en forma unificada (5 por canal adicional) | **10** |
| **c** | Contar con herramientas que automaticen parte del análisis y permitan determinar conjuntos de atenciones que necesiten un posterior análisis manual, como ser el análisis de audios o conversaciones a través de inteligencia artificial. (5 por herramienta adicional) | **10** |
|  | TOTAL | **100** |

**5 – ADJUDICACIÓN:**

**La adjudicación del objeto del presente llamado recaerá en un único oferente.**

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

Las ofertas serán estudiadas por una Comisión Asesora de Adjudicaciones (o técnicos especializados en la materia), a la que le compete informar fundadamente acerca de la admisibilidad y conveniencia de las mismas.

A los efectos de producir su informe, la Comisión Asesora de Adjudicaciones podrá solicitar a cualquier oferente las aclaraciones necesarias a través de los medios indicados en el presente pliego, no pudiendo pedir ni permitir que se modifique el contenido de la oferta.

Si los precios de la o las ofertas recibidas son considerados manifiestamente inconvenientes, el Ordenador de Gasto o en su caso la Comisión Asesora de Adjudicaciones debidamente autorizada por este, podrán solicitar directamente mejoras en sus condiciones técnicas, de precio, plazo o calidad.

El dictamen de la Comisión Asesora de Adjudicaciones no generará ningún derecho a favor de los oferentes.

En caso de que se presentaran ofertas similares la Comisión Asesora y/o el Ordenador de Gasto, se reservan el derecho de entablar negociaciones reservadas y/o paralelas con aquellos oferentes que precalifiquen a tal efecto, a fin de obtener mejores condiciones técnicas, de calidad o precio, de acuerdo a lo establecido en el Art. 66 del TOCAF.

Asimismo el MSP podrá realizar negociaciones tendientes a la mejora de ofertas en los casos de precios manifiestamente inconvenientes.

El MSP se reserva el derecho de adjudicar la licitación a la o las ofertas que considere más convenientes a sus intereses y a las necesidades del servicio, así como rechazar a su exclusivo criterio, la totalidad de las ofertas.

El MSP podrá rescindir el contrato por incumplimiento total o parcial del adjudicatario, debiendo notificar al mismo la decisión con una antelación de 30 (treinta) días.

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

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

Si al momento de la adjudicación, el proveedor que resulte adjudicatario no hubiese adquirido el estado de “ACTIVO” en RUPE, se le otorgará un plazo de 2 (dos) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación, a fin de que el mismo adquiera dicho estado regularizando la situación correspondiente, bajo apercibimiento de adjudicar este llamado al siguiente mejor oferente en caso de no cumplirse este requerimiento en el plazo mencionado.

En esta instancia el pre - adjudicatario deberá constituir la garantía de fiel cumplimiento de contrato, en caso de corresponder, de acuerdo a lo detallado en punto 3.1. La no presentación de la garantía en tiempo y forma hará caducar la adjudicación al pre - adjudicatario, pudiendo el Ministerio de Salud Pública hacer uso de la facultad establecida en el inciso final del Artículo 70 del TOCAF, sin perjuicio de las demás disposiciones aplicables.

La no presentación de la documentación solicitada al pre - adjudicatario en los tiempos establecidos, será motivo de considerarlo en incurso en mora de pleno derecho, pudiendo el MSP dejar sin efecto la adjudicación e iniciar las acciones legales correspondientes. Esto habilitará al Ordenador a efectuar la adjudicación al siguiente mejor oferente de este procedimiento.

**5.1 OBLIGACIONES LABORALES DEL ADJUDICATARIO:**

El adjudicatario deberá proveer todos los elementos de seguridad necesarios para uso de su personal, según la normativa vigente.

El personal deberá contar con uniforme con el logo identificativo y con la identificación correspondiente para cada empleado.

Se deberá suministrar, antes de comenzar el contrato y en formato electrónico, la nómina del personal detallando: cargo, nombre y apellido, documento de identidad, carné de salud a fin de realizar los controles pertinentes.

Esta información deberá actualizarse en cada oportunidad que se modifique la nómina de trabajadores.

Asimismo deberá presentarse copia de la planilla de trabajo donde figura dicho personal y copia de la nómina del personal asegurado ante el B.S.E., donde el Ministerio de Salud Pública figure como asegurado adicional.

La conducta del personal será de entera responsabilidad del adjudicatario. En caso de roturas o daños a bienes de la Administración producidos en cumplimiento del servicio, el adjudicatario deberá proceder a la reposición de los mismos o éstos le serán descontados de las facturas correspondientes según el valor de reposición o reparación.

El adjudicatario suministrará las herramientas, uniformes y equipos de seguridad a sus trabajadores así como un distintivo que lo identifique, especificando nombre y cargo, el que deberá lucir durante toda la permanencia en el Edificio.

Será de cargo del adjudicatario el pago de sueldos, jornales, seguro, etc.

La Administración podrá exigir a la empresa adjudicataria 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 de Trabajo y Enfermedades Profesionales, así como con las contribuciones de Seguridad Social, como condición previa al pago de los servicios prestados.

Será responsabilidad del adjudicatario dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley Nº 18.251 en cuanto a proporcionar la documentación necesaria para ejercer los controles que dicha norma establece; el adjudicatario tendrá la obligación de brindar toda la información y documentación que le sea solicitada.

En caso de que la empresa adjudicataria no acredite el cumplimiento de sus obligaciones u omita aportar la información que le fuera requerida, o se constate de forma directa por los hechos cualquier tipo de incumplimiento; se ejercerá la facultad prevista en el artículo 5º de la Ley Nº 18.251 ejerciendo el derecho de retención, efectuando la Administración el pago a los trabajadores, entidad previsional acreedora y al Banco de Seguros del Estado.

En caso de incumplimiento de la empresa adjudicataria, la Administración se encuentra habilitada a proceder al pago como lo establece la Ley y en el orden establecido, sin la necesidad de recurrir a otro tipo de formalidades.

En ningún caso se pagarán horas extras, las cuales en caso de generarse durante la ejecución del contrato serán de cargo del adjudicatario, excepto que se hayan realizado con autorización previa y por escrito de la Administración.

**6 – PERÍODO DEL SERVICIO:**

La entrega deberá realizarse en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles luego de recepcionada la Orden de Compra correspondiente, emitida por el Departamento de Compras y Suministros (notificación firme), en coordinación con el Área de Gobierno Electrónico.

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

Este plazo se computará a partir del día inmediato posterior a su recepción y confirmación vía correo electrónico.

**7 – AJUSTE DE PRECIOS:**

Se propone un ajuste de precios en los meses de incremento de salarios de acuerdo
con la siguiente paramétrica:
P1= P0 \* (1+100% %CS)
P1= Precio a facturarse
P0= Precio definido en la oferta
%CS = Porcentaje de aumento definido por Consejo de Salarios del Grupo 19, Sub
Grupo 19.1 en el período de ajuste entre el vigente al mes de prestación del servicio y
el vigente al mes anterior al de la oferta.

**8 – PLAZOS:**

Los plazos establecidos en el presente Pliego Particular de Condiciones, se computan en días hábiles, no computándose el día de la notificación.

**9 – FORMA DE PAGO:**

Crédito SIIF a los 60 (sesenta) días de ingresadas las facturas debidamente conformadas por el Área de Gobierno Electrónico, en el Área Económico-Financiera.

El servicio se pagará en función del reporte aceptado de horas reales de operación.

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

**10 –MULTAS, INCUMPLIMIENTOS, RESCISION:**

**MULTAS e INCUMPLIMIENTOS**

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

* Registro del incumplimiento en el Registro Único de Proveedores del Estado.
* Eliminación del Registro Único de Proveedores del Estado
* Demanda por daños y perjuicios.
* Publicaciones en prensa indicando el incumplimiento.
* Multa del 10% del valor total adjudicado.
* Ejecución de garantía de fiel cumplimiento de contrato, en caso de corresponder.

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nro Indicador** | **Nombre indicador** | **Descripción** | **Valor exigido** | **Multa por no cumplimiento** |
| **1** | Nivel de atención de llamadas | Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 15 segundos de espera en cola | Al menos 80% | 2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia |
| **2** | Índice de abandono de llamada | Porcentaje de llamadas abandonadas sobre el total de recibidas | Hasta 5% | 2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia. |
| **3** | Cantidad de llamadas sin resolver | Cantidad de llamadas sin resolver con respuestas indicadas en “Preguntas Frecuentes” | Hasta 10% | 2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia. |
| **4** | Registros de llamadas | Cantidad de llamadas no registradas | Hasta 10% | 2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia. |

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

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

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

Por cada comunicación se analizan las siguientes variables:

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

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

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

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

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

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

La contratante al recibir el informe de gestión mensual, analizará los resultados y comunicará a la empresa su aprobación o sus observaciones, comentarios y sugerencias dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. La adjudicataria contará con el mismo plazo para realizar sus descargos y ponerlos en conocimiento fehaciente de la contratante. Cumplida la notificación, si la contratante entendiera que las observaciones fueron justificadas o subsanadas, lo pondrá en conocimiento de la adjudicataria, a los efectos de la emisión de las facturas correspondientes. En caso contrario, la contratante podrá sancionar a la adjudicataria, debitando el importe de la multa de la facturación correspondiente.

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

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

**RESCISIÓN:**

Serán causales de rescisión del contrato:

− El incumplimiento de las obligaciones y condiciones descritas en el presente pliego, por parte de la empresa, su personal, sus procedimientos o métodos de trabajo.

− El MSP podrá rescindir el contrato unilateralmente, en caso de que hubiera correspondido la aplicación de tres o más multas en un período de 2 (dos) meses de la contratación.

**CONFIDENCIALIDAD**

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

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

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

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

**Protección de Datos Personales**

El tratamiento de los datos deberá realizarse de acuerdo con la normativa de Protección de Datos Personales vigente en Uruguay (Ley Nº 18.331 de 11 de agosto de 2008 y Decreto Nº 414/2009 de 31 de agosto de 2009).

**11 – NORMAS QUE REGULAN EL PRESENTE LLAMADO:**

* Ley No.19889 de 9 de julio de 2020.
* Apertura electrónica: Decreto No.142/018 de 14 de mayo de 2018.
* TOCAF: Decreto Nº 150/012 de 11 de junio de 2012, modificativas y concordantes.
* Acceso a la información pública: Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008, modificativa Ley Nº 19.178 de 27 de diciembre de 2013.
* Decreto reglamentario de la Ley 18.381: Decreto Nº 232/010 de 2 de agosto de 2010.
* Protección de datos personales y acción de habeas data: Ley Nº 18.331 de 11 de agosto de 2008.
* Decreto reglamentario de la Ley 18.331: Decreto Nº 414/009 de 31 de agosto de 2009.
* Pliego único de bases y condiciones generales para contratos de suministros y servicios no personales: Decreto Nº 131/014 de 19 de mayo de 2014.
* Las enmiendas o aclaraciones efectuadas por la Administración durante el plazo del llamado.
* El presente Pliego de Condiciones Particulares.
* Decreto 500/991 (Procedimiento Administrativo).
* Anexo 1 - Recomendaciones sobre la oferta en línea
* Anexo 2 – Formulario de Identificación del oferente.

**VALOR DEL PLIEGO:**

**Sin costo.**

**ANEXO 1 –** **Recomendaciones sobre la oferta en línea.**

Sr. Proveedor:

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

1. Estar registrado en RUPE es un requisito excluyente para poder ofertar en línea. Si no lo está, recomendamos realizar el procedimiento de inscripción lo antes posible y como primer paso. Para más información de RUPE ver el siguiente [link](http://comprasestatales.gub.uy/inicio/proveedores/rupe/como-inscribirse/) o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a domingo de 08:00’ a 21:00’ horas.

ATENCIÓN: para poder ofertar es suficiente estar registrado en RUPE en estado EN INGRESO.

1. 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](http://comprasestatales.gub.uy/wps/wcm/connect/5f2f4d004fa7cb4784ecbe7e30c50e7c/C%C3%B3mo%2Boferta%2Ben%2Bl%C3%ADnea%2B-%2Bintermedio.pdf?MOD=AJPERES) **y ver el** [video explicativo](https://www.youtube.com/watch?v=lM5ZjuTHtbs&feature=youtu.be) **sobre el ingreso de ofertas en línea.**

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.

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

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. Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ver, modificar y hasta eliminar su oferta, dado que solamente está disponible el acceso a ella con su clave.

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

Por cualquier duda o consulta, comunicarse con Atención a Usuarios de ARCE al teléfono 2604 5360 de lunes a domingos 08:00’ a 21:00’ horas, o a través del correo compras@arce.gub.uy.

**ANEXO 2 – Formulario de Identificación del Oferente.**

PROCEDIMIENTO N° \_\_\_\_/\_\_\_\_\_

NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO (RUT): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*DATOS DE CONTACTO*

DOMICILIO:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

FAX:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

FIRMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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