



# DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

Para

**Servicio de atención en el Centro de respuesta  
integrado de Atención a la Ciudadanía**

**LPI No: 02/2021**

*Programa de apoyo a la Estrategia de Gobierno Digital  
4867/OC-UR*



## PARTE 3 - Contrato

### Sección VIII. Condiciones Especiales del Contrato





Las siguientes Condiciones Especiales del Contrato (CEC) complementarán y/o enmendarán las Condiciones Generales del Contrato (CGC). En caso de haber conflicto, las previsiones aquí dispuestas prevalecerán sobre las de las CGC.

CGC 1.1(i)	El país del Comprador es: República Oriental del Uruguay
CGC 1.1(j)	El comprador es: AGESIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento).
CGC 1.1(o)	El lugar donde se brindarán los servicios son los indicados en la Sección VI
CGC 4.2 (a) y (b)	No Aplican
CGC 5.1	El idioma será: <i>español</i> .
CGC 8.1	Para <b>notificaciones</b> , la dirección del Comprador será: Atención: Adquisiciones Dirección postal: Liniers 1324. Torre Ejecutiva Sur Piso/Oficina: piso 4 Ciudad: Montevideo Código postal: 11.000 País: Uruguay Teléfono: 2 901 29 29 Dirección electrónica: <a href="mailto:adquisiciones@agesic.gub.uy">adquisiciones@agesic.gub.uy</a>
CEC 9.1	La ley que rige será la ley de la República Oriental del Uruguay
CEC 10.2	En el caso de alguna controversia entre Comprador y Proveedor, la misma deberá ser sometida a juicio o arbitraje, de acuerdo con las leyes del país del Comprador.
CEC 13.1	No aplica
CEC 14.1	El personal presentado en la propuesta como parte del equipo deberá ser el que efectivamente trabaje en el proyecto. En casos de fuerza mayor y con la aprobación previa de la Dirección del Proyecto, se podrá sustituir un recurso por otro con experiencia y formación igual o superior al presentado en la propuesta.  El Proveedor deberá dar cumplimiento a todas las normas laborales, especialmente las relacionadas con la contratación de menores y de seguridad siendo el único responsable del cumplimiento de las obligaciones correspondientes a las leyes sociales por sus operarios.



	<p>El Proveedor se obliga a suministrar toda documentación que le fuere requerida por AGESIC a efectos de corroborar el cumplimiento de las mencionadas obligaciones, aquella que acredite el pago de salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral, así como de las contribuciones de seguridad social, como condición previa al pago de los servicios prestados.</p> <p>La comprobación del incumplimiento de las normas laborales y de seguridad social será causa de rescisión del contrato y cobro de los daños patrimoniales irrogados a la Administración, en caso de corresponder.</p> <p>El Proveedor deberá tener a todo el personal inscripto en el Banco de Previsión Social o institución equivalente, con el correspondiente seguro sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de sus obreros y empleados, previsto en la ley y sus reglamentaciones. En caso de accidentes AGESIC no se responsabiliza de los daños que sufra el personal.</p> <p>El Proveedor será responsable por los daños y perjuicios que provoque su personal tanto a funcionarios y bienes de AGESIC o a terceros, debiendo asumir sus costos y responsabilidades.</p> <p>La retribución de los trabajadores del Proveedor asignados al cumplimiento de las tareas detalladas en el presente Pliego, deberá respetar los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios.</p> <p>El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria en el pago de las retribuciones antes mencionadas, será causal de rescisión del contrato por responsabilidad imputable del adjudicatario.</p> <p>AGESIC tiene la potestad de retener de los pagos debidos en virtud del contrato, los créditos laborales a los que tengan derecho los trabajadores del Proveedor.</p> <p>El Proveedor se compromete a comunicar a AGESIC, en caso que éste se lo requiera, los datos personales de los trabajadores afectados a la prestación del servicio a efectos de que se puedan realizar los controles correspondientes. Asimismo, AGESIC podrá solicitar de manera fundada, con la debida justificación, el cambio provisorio o definitivo de alguno/s de ellos.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





	En caso de contratación de personal, mediante la modalidad de arrendamiento de servicios profesionales, el proveedor deberá controlar que el profesional correspondiente se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones ante la Dirección General Impositiva, Banco de Previsión Social y la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Profesionales Universitarios.								
<b>CEC 15.1</b>	Los precios de Servicios prestados <i>"no serán"</i> ajustables.								
<b>CEC 16.1</b>	<p>La forma y condiciones de pago al proveedor en virtud del contrato serán las siguientes:</p> <p>Todos los ítems adjudicados se pagarán a través del SIIF, en modalidad crédito y según el cronograma de pagos de la Tesorería General de la Nación, previo informe del área técnica de la conformidad con los servicios prestados, según el siguiente detalle:</p> <table><tr><th>LOTE ÚNICO</th><th>Forma de pago</th></tr><tr><td><b>Item 1. SERVICIO de Contact Center en HORARIO CENTRAL</b></td><td>Mensual a mes vencido, en función del reporte de horas realizadas por el precio/hora puesto presupuestado, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC y de acuerdo con los niveles de servicios establecidos.</td></tr><tr><td><b>Item 2. SERVICIO de Contact Center en HORARIO COMPLEMENTARIO</b></td><td>Mensual a mes vencido, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC.</td></tr><tr><td><b>Servicio extraordinario de Contact Center en HORARIO CENTRAL</b></td><td>Mensual a mes vencido, en función del reporte de horas realizadas por el precio/hora puesto presupuestado, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC y de acuerdo con los niveles de servicios establecidos.</td></tr></table>	LOTE ÚNICO	Forma de pago	<b>Item 1. SERVICIO de Contact Center en HORARIO CENTRAL</b>	Mensual a mes vencido, en función del reporte de horas realizadas por el precio/hora puesto presupuestado, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC y de acuerdo con los niveles de servicios establecidos.	<b>Item 2. SERVICIO de Contact Center en HORARIO COMPLEMENTARIO</b>	Mensual a mes vencido, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC.	<b>Servicio extraordinario de Contact Center en HORARIO CENTRAL</b>	Mensual a mes vencido, en función del reporte de horas realizadas por el precio/hora puesto presupuestado, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC y de acuerdo con los niveles de servicios establecidos.
LOTE ÚNICO	Forma de pago								
<b>Item 1. SERVICIO de Contact Center en HORARIO CENTRAL</b>	Mensual a mes vencido, en función del reporte de horas realizadas por el precio/hora puesto presupuestado, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC y de acuerdo con los niveles de servicios establecidos.								
<b>Item 2. SERVICIO de Contact Center en HORARIO COMPLEMENTARIO</b>	Mensual a mes vencido, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC.								
<b>Servicio extraordinario de Contact Center en HORARIO CENTRAL</b>	Mensual a mes vencido, en función del reporte de horas realizadas por el precio/hora puesto presupuestado, previa aceptación del mismo por parte de AGESIC y de acuerdo con los niveles de servicios establecidos.								
<b>CEC 16.2</b>	<p>El Proveedor deberá presentar la factura comercial conforme al siguiente detalle:</p> <p>Organización: AGESIC RUT: 215.996.06.00.15 Préstamo BID: N° 4867/OC-UR</p>								



	<p>Procedimiento de compra: LPI 02/2021</p> <p>La entrega de facturas en formato papel se debe realizar en la Recepción de AGESIC - Santiago de Liniers 1324 - piso 4, Montevideo.</p> <p>La única vía válida de presentación de e-facturas es a través de la casilla pagosom@agesic.gub.uy.</p> <p>Por consultas relativas a los pagos remitirlas a pagosom@agesic.gub.uy .</p>
CEC 16.3 y 16.5	No aplican
CEC 18.1	En caso de optar por presentar la mencionada garantía, la misma será, por un monto equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto total del contrato adjudicado.
CEC 18.3	La Garantía de Cumplimiento de Contrato deberá ser presentada conforme a lo dispuesto en la IAO 44.
CEC 18.4	La liberación de la Garantía de Cumplimiento tendrá lugar dentro de los veintiocho (28) días contados a partir de la fecha de Cumplimiento definitivo de las obligaciones del Proveedor, a total satisfacción del Comprador.
CEC 19.1	Todos los desarrollos realizados por el Proveedor para AGESIC en virtud de este Contrato, así como demás estudios, informes, gráficos u otros materiales preparados por aquel serán propiedad de AGESIC, quien podrá en consecuencia, replicar, difundir, modificar y hacer uso de los mismos.
CEC 20.1	El Proveedor deberá suscribir el Compromiso de no divulgación que se adjunta en la Sección IX "Formularios del Contrato."
CEC 23.2, 24.1, 25.1, 26.1 y 26.2	No aplican.
CEC 27.1	En caso de que el adjudicatario, no cumpla con los niveles de servicio se aplicará lo establecido en la Sección VI numeral 3 "Indicadores de servicio (RSO-5)"
CEC 28.3, 28.5	No aplican.
CEC 30.1 (b)	En caso de mediar culpa grave o dolo, no se considerará el Precio del Contrato como limitante de responsabilidad.
CEC 34	<p>El plazo máximo de la presente contratación será de hasta <b>26 (veintiséis) meses</b> contados a partir de la suscripción del contrato.</p> <p>Dicho plazo comprende:</p>





	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hasta 45 (cuarenta y cinco) días calendario para la puesta en funcionamiento del servicio, lo que quedará reflejado con la firma de un acta de inicio de actividades.</li><li>- Hasta 24 (veinticuatro) meses para la ejecución de los restantes servicios, contados a partir del acta mencionada.</li></ul> <p>Los plazos estipulados anteriormente podrán ser modificados de común acuerdo entre las partes.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------