



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 1 - Procedimientos de Licitación

Sección II. Datos de la Licitación (DDL)





Los datos específicos que se presentan a continuación sobre los servicios diferente de consultoría que hayan de adquirirse, complementarán, suplementarán o enmendarán las disposiciones en las Instrucciones a los Oferentes (IAO). En caso de conflicto, las disposiciones contenidas aquí prevalecerán sobre las disposiciones en las IAO.

Cláusula en las IAO	A. Disposiciones Generales		
IAO 1.1	El Comprador es: <i>AGESIC - Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento.</i>		
	Item	Descripción	Cantidad (hasta)
	1	Servicio de Contact Center en HORARIO CENTRAL	Hasta 48.000 (cuarenta y ocho mil) horas puesto luego de la puesta en producción efectiva del servicio
	2	Servicio de Contact Center en HORARIO COMPLEMENTARIO	Durante la vigencia del servicio y hasta 24 (veinticuatro) meses, luego de la puesta en producción efectiva del servicio.
	3	Servicio extraordinario de Contact Center en HORARIO CENTRAL	Hasta 4.000 (cuatro mil) horas puesto, luego de la puesta en producción efectiva del servicio.
	El nombre y número de identificación de la Licitación es: LPI 02/2021		
IAO 2.1	El nombre del Prestatario es: <i>República Oriental del Uruguay</i> El nombre del Proyecto es: “ <i>Programa de apoyo a la Estrategia de Gobierno Digital</i> ”.		
	B. Contenido de los Documentos de Licitación		





IAO 7.1	<p>Para aclaraciones de las ofertas, solamente, la dirección de correo electrónico del Comprador es: adquisiciones@agesic.gub.uy</p> <p>Se requiere que el oferente identifique claramente el número y objeto de la presente licitación al momento de realizar una comunicación mediante la casilla de correo indicada anteriormente: REF LPI 02/2021</p> <p>Los oferentes podrán formular las consultas o aclaraciones que consideren necesarias hasta 3 (tres) días hábiles antes de la apertura de las ofertas.</p> <p>A los efectos de la solicitud de prórroga, estas se podrán solicitar hasta 3 (tres) días hábiles anteriores a la apertura de ofertas.</p> <p>En ambos casos, vencidos los términos mencionados, AGESIC no estará obligada a pronunciarse.</p> <p>Toda notificación o comunicación que AGESIC deba realizar en el marco del presente llamado, se realizará por cualquier medio fehaciente. En particular, se acepta como válida toda notificación o comunicación realizada a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en la sección "Comunicación" incluida en la pestaña "Datos Generales" del Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) y/o a los correos electrónicos constituidos por cada oferente en el Formulario Información sobre el Oferente (Sección IV Formularios de la Oferta).</p>
	<p style="text-align: center;">C. Preparación de las Ofertas</p>
IAO 10.1	<p>El idioma en que se debe presentar la oferta es: <i>"español"</i></p>
IAO 11.1(h)	<p>Los Oferentes deberán presentar los siguientes documentos como adjuntos a su oferta electrónica:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Formularios previstos en la Sección IV "Formularios de la Oferta" que correspondan.○ Además, se deberá presentar la documentación que compruebe la experiencia del oferente en soluciones de similar porte así como la capacidad del equipo propuesto para el presente proyecto (ver Sección III - Criterios de evaluación y calificación). <p>Toda la documentación solicitada deberá ser ingresada en la pestaña de "Archivos" al momento de ofertar en línea.</p> <p>Cabe señalar que a los efectos de aceptar ofertas, los proveedores deberán estar INSCRIPTOS en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo N° 155/013 de 21 de mayo de 2013, los que podrán estar en cualquiera de los siguientes estados: EN INGRESO o ACTIVO.</p> <p>Para el caso de los proveedores cuyo estado en RUPE se encuentre EN INGRESO, se solicita presentar junto al mencionado formulario firmado la documentación notarial acreditante de la representación invocada.</p>





	<p>No se aceptarán ofertas de proveedores que no se encuentren inscriptos en dicho Registro.</p> <p>Para el caso de intención de Consorcios, todas las empresas que conforman el mismo deberán estar inscriptas en el RUPE, de acuerdo con lo establecido en el párrafo precedente.</p> <p>En virtud de lo establecido en los artículos 9 y siguientes del Decreto mencionado, el registro en RUPE se realiza directamente por el proveedor vía internet, por única vez, quedando el mismo habilitado para ofertar en los llamados convocados por todo el Estado. Podrá obtenerse la información necesaria para dicho registro, en la Guía para la Inscripción en RUPE.</p> <p>Para culminar el proceso de inscripción, según lo dispuesto en la normativa referida, el interesado o un representante autorizado, deberá exhibir la documentación correspondiente en forma presencial, para lo cual deberá asistir a un punto de atención personalizada, siendo AGESIC uno de los organismos habilitados al efecto. El proceso culmina con la validación de la documentación aportada por el proveedor, por parte de un Escribano Público del Estado y con la adquisición del estado "ACTIVO" en RUPE. Puntos de Atención.</p> <p>Quien firme la oferta en representación de la empresa, deberá resultar de RUPE como representante autorizado a esos efectos.</p> <p>Tratándose de sociedades comerciales, en caso de que la representación esté a cargo de dos o más socios actuando conjuntamente, deberá firmarse por todos.</p> <p>AGESIC constatará en RUPE la vigencia o exoneración del Certificado del Banco de Seguros del Estado que acredite el cumplimiento de la Ley N° 16.074 de 10 de octubre de 1989 sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. En caso de que la empresa no posea empleados ni personal a cargo, y no haya gestionado el certificado negativo correspondiente, deberá presentar Declaración Jurada firmada por el representante correspondiente que acredite dicha situación. Para el caso de oferentes extranjeros y a los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la mencionada normativa, se constatará la vigencia de constancia similar expedida en su país de origen o en su defecto la presentación de Declaración Jurada que acredite que tal constancia no existe, o de que la empresa no posee empleados ni personal a cargo.</p> <p><u>Oferentes extranjeros:</u> el oferente que no esté instalado en el país deberá constituir domicilio en Uruguay a los efectos legales.</p>
IAO 14.5, 14.6 (a)(i), (b)(i), (ii) y (c)(iii)	<i>No aplican.</i>





IAO 14.7	<p><i>Los precios cotizados por el Oferente no serán ajustables.</i></p> <p>AGESIC será agente de retención de impuestos, en los casos que corresponda, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa legal vigente.</p> <p>Para el caso que el oferente sea una empresa extranjera, se deberá tener en cuenta lo dispuesto en la Ley Nº 18.083 de 27 de diciembre de 2006, Decretos reglamentarios y modificativas, referente a establecimiento permanente.</p>
IAO 14.8	<p>Todos los ítems y todas las cantidades son de cotización obligatoria.</p> <p>El monto estimado de la presente LPI es de hasta USD 740.000,00 (dólares estadounidenses setecientos cuarenta mil con 00/100) impuestos incluidos.</p>
IAO 15.1 y 15.2	No aplican.
IAO 19.1 (a) y (b)	No aplican.
IAO 20.1	<p>El plazo de validez de las ofertas será de 180 (ciento ochenta) días calendario a contar desde el siguiente al de apertura de las mismas a menos que antes de expirar dicho plazo, AGESIC ya se hubiera expedido respecto de ellas.</p> <p>El vencimiento del plazo establecido precedentemente no liberará al oferente, a no ser que medie notificación escrita a esta Agencia, manifestando su decisión de retirar la oferta y a falta de pronunciamiento de ésta última en el término de 10 (diez) días hábiles perentorios.</p>
IAO 21.1	<p>(a) A efectos del presente llamado, la garantía de mantenimiento de oferta, no es obligatoria. En consecuencia, el oferente podrá optar por no presentarla, en cuyo caso, el incumplimiento del mantenimiento de la oferta, será sancionado con una multa equivalente al 5 % (cinco por ciento) del monto máximo de la oferta.</p> <p>En caso de optar por presentar la mencionada garantía, al presentar sus ofertas los proponentes podrán garantizar el mantenimiento de las mismas, mediante Garantía, la cual deberá presentarse a Primera Vista, a la orden de AGESIC en la forma de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fianza, aval o garantía de un banco establecido en la República Oriental del Uruguay, o de un Banco extranjero aceptable por la Administración. En este último caso, deberá constituirse a través de un Banco corresponsal de la institución elegida en el Uruguay, de conocida trayectoria en el país.- Póliza de Seguro de fianza emitida por una empresa aseguradora, un fiador nacional o extranjero aceptable para la Administración. En el caso de fiador extranjero, deberá constituirse a través de un corresponsal de la institución elegida en el Uruguay. <p>No se admitirán garantías personales de especie alguna. Tampoco se admitirá integrar la garantía en más de una modalidad. En todos los casos, la garantía respectiva se constituirá en dólares estadounidenses (USD).</p>





	<p>Para cualquiera de las formas referidas, las garantías estarán a disposición de la Administración y los contratos originados por éstas deberán contener cláusulas que establezcan que no será necesario trámite alguno o discusión para su ejecución en caso de incumplimiento del adjudicatario.</p> <p>El Comprador podrá otorgar al oferente un plazo adicional para complementar las garantías o subsanar defectos, carencias formales o errores evidentes que puedan presentar las mismas.</p> <p>Los APCA deberán constituir las garantías por parte de la empresa designada como representante del mismo frente al Comprador.</p> <p>(b) A efectos del presente llamado, la presentación del formulario de declaración de mantenimiento de oferta que luce en la Sección IV "Formularios de la Oferta", es obligatoria.</p>
IAO 21.2	En caso de optar por presentar Garantía de Mantenimiento de Oferta el monto de la misma será de USD 37.000,00 (dólares estadounidenses treinta y siete mil con 00/100).
IAO 21.7	No aplica.
	D. Presentación y Apertura de Ofertas
IAO 22.1, 22.2 y 22.3	No aplican.





IAO 23.1 y 23.2 (c)	<p>Las propuestas deberán ser presentadas exclusivamente en formato electrónico, mediante el ingreso de las mismas en el sitio web de Compras Estatales. Por consultas al respecto deberán comunicarse al + (598) 26045360, Atención a proveedores en el horario de lunes a domingo de 08:00 a 21:00 horas o descargar el siguiente instructivo de Cómo Ofertar en Línea.</p> <p>La oferta deberá ingresarse en el sitio web mencionado, en formatos abiertos, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado.</p> <p>El sistema soporta archivos con extensión: (.txt) (.rtf) (.pdf) (.doc) (.docx) (.xls) (.xlsx) (.odt) (.ods) (.zip) (.rar) y (.7z). El tamaño máximo por archivo es de 100 Mb.</p> <p>Constituye una carga del oferente constatar que los archivos enviados se correspondan con el objeto del llamado y hayan sido ingresados correctamente en la plataforma electrónica.</p> <p>Toda información y/o documentación deberá estar redactada en idioma español, con excepción de la documentación y folletos de productos, que podrá ser presentada en español o inglés.</p> <p>La oferta debe brindar información clara y fácilmente legible sobre lo ofertado.</p> <p>Los oferentes están obligados a presentar toda la información que sea necesaria para evaluar sus ofertas en cumplimiento de los requerimientos exigidos.</p> <p>La oferta en línea garantiza que la misma no será vista hasta el momento de apertura del llamado. La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en la convocatoria respectiva. Esta plataforma garantiza el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el inciso final del artículo 63 del TOCAF.</p> <p>No podrán conocerse las ofertas ingresadas a la plataforma electrónica, ni siquiera por la Administración contratante, hasta tanto se cumpla la fecha y hora establecida para la apertura de las mismas.</p> <p>Asimismo, las ofertas serán rechazadas cuando contengan cláusulas consideradas abusivas, atendiendo, aunque no únicamente, a lo dispuesto por la Ley Nº 17.250 de 11 de agosto de 2000 y su Decreto reglamentario 244/2000 de 23 de agosto de 2000 (Ref.: Relaciones de consumo).</p> <p>Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo y presentarlo 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.</p>
--------------------------------	--





IAO 27.1

La fecha tope de presentación de ofertas y acto de apertura electrónica será:

Fecha: martes 25 de enero de 2022

Hora: 13:00 hs.

La apertura electrónica de las ofertas se efectuará en forma automática en la fecha y hora indicada en el llamado.

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.

El acta de apertura electrónica será publicada en la web de Compras Estatales. En consecuencia, dicha acta permanecerá visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica, por lo cual 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.

En caso de corresponder, AGESIC labrará un Acta de Apertura complementaria la cual será remitida a la o las direcciones electrónicas previamente registradas por cada oferente en la sección de "Comunicación" incluida en "Datos Generales" prevista en la aplicación Registro Único de Proveedores del Estado.

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 mismas.

Por tratarse de un procedimiento con reserva de ofertas, el oferente sólo podrá acceder a su oferta, las ofertas no quedarán visibles para todos los oferentes.

Modo de cotizar en línea:

El oferente visualizará en el sitio web de Compras Estatales lo siguiente:

Ítem N° 1 **SERVICIO DE CENTRO DE LLAMADAS** (Cód. Artículo 67268)
Cantidad: **52.000,00 HORA**

A efectos de ingresar su oferta, el oferente deberá seleccionar el botón "Ofertar en línea", luego de lo cual se desplegará una pantalla, con la opción de ofertar el Ítem a cotizar.

Luego de seleccionada esta opción, se desplegará un formulario electrónico donde el oferente deberá indicar la información solicitada para su cotización, según el siguiente detalle:

Cotización ítem 1 de la planilla denominada "Cuadro Comparativo de Precios" (S.IV Formularios de la Oferta) :

- Para cotizar el ítem 1 el oferente deberá ingresar en la variación el texto "Ítem 1"





	<ul style="list-style-type: none">• Luego en la cantidad ofertada ingresar 48.000 (cuarenta y ocho mil)• En el precio unitario ingresar el precio unitario en USD correspondiente a una hora sin impuestos. <p>Cotización ítem 3 de la planilla denominada “Cuadro Comparativo de Precios” (S.IV Formularios de la Oferta):</p> <p>Para el ítem 3 hacer click en el botón “Agregar otro ítem de oferta” y seguir los mismos pasos anteriores:</p> <ul style="list-style-type: none">• En el campo “Variación” ingresar el texto “Ítem 3”• En la cantidad ofertada ingresar 4.000 (cuatro mil)• En el precio unitario ingresar el precio unitario en USD correspondiente a una hora sin impuestos <p>Cotización ítem 2 de la planilla denominada “Cuadro Comparativo de Precios” (S.IV Formularios de la Oferta)</p> <div><p>Ítem N° 2 SERVICIO DE CENTRO DE LLAMADAS (Cód. Artículo 67268)</p><p>Cantidad: 24,00 MENSUAL</p></div> <ul style="list-style-type: none">• En el campo “Variación” ingresar el texto “Ítem 2”• En la cantidad ofertada ingresar 24 (veinticuatro)• En el precio unitario ingresar el precio unitario en USD correspondiente a un mes sin impuestos
	E. Evaluación y Comparación de las Ofertas
IAO 34.1	Los precios de las ofertas <i>se cotizarán en USD, se compararán en USD y se pagarán en USD, por lo tanto no serán reajustables.</i>
IAO 36.3 (e)	No aplica





IAO 36.6	<p>Es obligatoria la cotización de los 3 ítems con todos los requerimientos que lo componen según se especifica en S. VI “Lista de Bienes y Servicios y Plan de Entrega”.</p> <p>La comparación se realizará por el Precio Total (dólar pizarra vendedor) en USD sin impuestos.</p> <p>En caso de discrepancias entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de ARCE, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.</p> <p>AGESIC se reserva el derecho de corregir cualquier error evidente, así como de cálculo o aritmético que surja de las ofertas presentadas en este llamado, sin perjuicio de solicitar las aclaraciones que se consideren pertinentes.</p> <p>TODOS los ITEMS y todas las cantidades son de cotización OBLIGATORIA.</p> <p><u>A los efectos de la evaluación, la comparación de precios se realizará por la sumatoria de todos los items, tomando en cuenta el precio total en USD (dólares estadounidenses) sin impuestos, en función de la planilla denominada “Cuadro Comparativo de Precios” (S.IV Formularios de la Oferta), cuya presentación constituye un requisito obligatorio.</u></p>
----------	---





El pago se realizará de acuerdo con el siguiente esquema:

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 y de acuerdo al siguiente detalle:

LOTE ÚNICO	Forma de pago
Item 1. SERVICIO de Contact Center en HORARIO CENTRAL	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.
Item 2. SERVICIO de Contact Center en HORARIO COMPLEMENTARIO	Mensual a mes vencido.
Item 3. Servicio extraordinario de Contact Center en HORARIO CENTRAL	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.

Si la empresa no cuenta con las oficinas del Contact Center instaladas en Montevideo, deberá asumir los costos de las instancias que ameriten el traslado de personal de AGESIC o propio para capacitación, evaluación o cualquier otra que se establezca.

IAO 38 No aplica.

F. Adjudicación del Contrato

IAO 40.1

Los ítems 1 y 2 serán de adjudicación OBLIGATORIA.

El ítem 3 será de adjudicación OPCIONAL.

La presente licitación se adjudicará a un único oferente, cuya oferta responda sustancialmente a los requisitos exigidos, represente el costo más bajo evaluado y supere la poscalificación.

AGESIC se reserva el derecho a su solo juicio de adjudicar dentro de los ítems que conforman la presente licitación, las cantidades que estime más





	convenientes de acuerdo con las necesidades de tuviera en dicho momento la Agencia.
IAO 41.1	El máximo porcentaje en que el contrato podrá ser aumentado es: 100% (cien por ciento). En caso de que dicho aumento supere el 15% (quince por ciento) se deberá informar al Banco.
IAO 42.1	<p>Se notificará al oferente que resulte adjudicatario conforme a lo dispuesto en la IAO 7.1. Asimismo, se le solicitará que presente el Compromiso de no divulgación dentro del plazo de dos días hábiles a partir de la referida notificación.</p> <p>AGESIC verificará en el RUPE, la inscripción del oferente que resulte adjudicatario 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.</p> <p>Asimismo, AGESIC verificará en el RUPE la vigencia de los Certificados Único de la Dirección General Impositiva, Común del Banco de Previsión Social y del Certificado del Banco de Seguros del Estado que acredite el cumplimiento de la Ley N° 16.074 de 10 de octubre de 1989 sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, en caso que el/los adjudicatario/s sea/n extranjero/s, se verificará la vigencia de constancias similares expedidas en su país de origen o Declaración Jurada de que tales constancias no existen.</p> <p>Toda la documentación deberá encontrarse vigente.</p>
IAO 44	<p>Garantía de cumplimiento del contrato:</p> <p>A efectos del presente llamado, la garantía de cumplimiento del contrato no es obligatoria. En consecuencia, el oferente podrá optar por no presentarla, en cuyo caso, el incumplimiento del contrato, será sancionado con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) del monto del contrato adjudicado.</p> <p>En caso de optar por presentar la mencionada garantía, el oferente que resulte adjudicatario en el marco del presente llamado, dentro de los 28 días siguientes contados a partir de la notificación de adjudicación de parte del comprador, deberá garantizar el fiel cumplimiento del contrato mediante el depósito del importe equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto del contrato adjudicado. El mencionado plazo se aplicará aún en los casos de constitución de Consorcios. En caso de incumplimiento del plazo referido, AGESIC podrá adoptar las medidas que estime convenientes.</p> <p>Las garantías se constituirán a la orden de AGESIC, y deberán cumplir con la modalidad de estar extendida a primera vista y podrán consistir en:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fianza, aval o garantía de un Banco establecido en la República Oriental del Uruguay, o de un Banco extranjero aceptable por la Administración. En este último caso, deberá constituirse a través de un Banco corresponsal de la institución elegida en el Uruguay, de conocida trayectoria en el país, para facilitar la eventual ejecución.- Póliza de Seguro de fianza emitida por una empresa aseguradora, un fiador nacional o extranjero aceptable para la Administración. En el caso de fiador





extranjero, deberá constituirse a través de un corresponsal de la institución elegida en el Uruguay.

No se admitirán garantías personales de especie alguna.

Tampoco se admitirán integrar la garantía en más de una modalidad.

En todos los casos las garantías se constituirán en dólares estadounidenses (USD).

Para cualquiera de las formas referidas, las garantías estarán a disposición de la Administración y los contratos originados por éstas deberán contener cláusulas que establezcan que no será necesario trámite alguno o discusión para su ejecución en caso de incumplimiento del adjudicatario.

El Comprador podrá otorgar al oferente un plazo adicional para complementar las garantías o subsanar defectos, carencias formales o errores evidentes que puedan presentar las mismas.

Los APCA deberán constituir las garantías por parte de la empresa designada como representante del mismo frente al Comprador.

