



GERENCIA DE MEDICIÓN, LECTURA Y SERVICIOS NUEVOS

PLIEGO DE CONDICIONES

OBJETO DE LA COMPRA DIRECTA:

"Servicio de mantenimiento correctivo y atención a reclamos por cambio de medidores"

Condiciones Generales

DE LA OFERTA

- CONDICIONES DE PAGO: 60 días FECHA DE FACTURA
- MANTENIMIENTO DE OFERTA: 60 días a partir de la fecha de apertura.
- Por la emergencia sanitaria, las ofertas se recibirán EXCLUSIVAMENTE vía mail. Se deben enviar a **dlupo@ose.com.uy** (Cra. Daniela Lupo).
- La fecha y horario de apertura se publicarán en el Portal de Compras Estatales. Cualquier cambio será publicado en el mismo. Pasada la hora, las ofertas no serán aceptadas.
- La misma deberá presentarse en papel membretado o con sello de la empresa, con firma y aclaración.

Memoria Técnica

1. TAREAS A REALIZAR

La presente contratación refiere al servicio de mantenimiento correctivo de 2.400 medidores (aproximadamente 134 medidores por mes) por el período de 18 meses. (Jun 2020 a Nov 2021)

El trabajo deberá tener una correcta terminación y comprenderá todas aquellas operaciones que, aunque no sean descritas específicamente, sean necesarias para tal fin, de forma que el medidor instalado funcione correctamente, de acuerdo a lo indicado por O.S.E. para cada tipo de medidor, y de forma que no ofrezca dificultades para la lectura de todos sus registros.

Finalizado el trabajo, la conexión deberá quedar en perfecto funcionamiento, y sin pérdidas de agua, lo cual será en cada caso verificado por el proveedor del servicio.

Se cotizará precio global por **2.400 servicios**.

La facturación y el pago se realizarán en forma mensual.



2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Sin que implique que necesariamente se realicen todas en cada solicitud, las siguientes serán las operaciones factibles de cumplir por el proveedor del servicio:

- a. Sustitución de las guarniciones existentes.
- b. Ajuste de tuercas correspondientes.
- c. Ajuste y/o recambio de llaves de paso.
- d. Sustitución de tubo y tuerca.
- e. Recambio de válvula en llave de paso en vereda.
- f. Acondicionamiento de nicho de alojamiento del medidor.
- g. En conexiones de plomo o plástico, se colocarán de ser necesarios los elementos de unión que resulten imprescindibles para que la conexión quede en condiciones. En caso de conexión de plomo, podrá ser eventualmente necesario proceder a soldar piezas.
- h. En caso de ser necesario, buscar la llave de paso (siempre está en la vereda) para poder proceder con las tareas necesarias.

En todos los casos se deberá coordinar con el usuario mediante los medios de contacto suministrados por OSE.

Se verificará que la instalación al finalizar las tareas quede en las condiciones necesarias y el medidor no quede girado respecto al eje referido para el caso de medidores del tipo velocimétrico (esfera horizontal) y se precintarán los medidores a la conexión existente (a las tuercas) con los precintos suministrados por O.S.E., de forma de impedir el retiro o el invertido del medidor sin rotura de los mismos.

Todo el movimiento de materiales, personal y equipos deberá ser realizado por el proveedor del servicio a su exclusivo costo.

En el caso que se deba proceder a romper mampostería, revestimientos, pisos, aberturas, o cualquier elemento perteneciente a la finca del usuario con el fin de poder realizar las tareas solicitadas el proveedor del servicio deberá obligatoriamente obtener el **consentimiento expreso firmado** por parte del cliente (Anexo II) previo a la ejecución de los trabajos y el visto bueno posterior a su finalización, recabado en formulario adjunto también en ANEXO II.

3. EXPERIENCIA Y PERSONAL CLAVE A DESEMPEÑARSE EN ESTE SERVICIO

Se deberá acreditar experiencia en trabajos iguales o similares en los últimos 3 años debidamente comprobables.

A los efectos de esta compra se define como **servicio similar al solicitado** a servicios de **i)** instalación de medidores sobre redes de agua potable y/o **ii)** instalación de medidores y/o de conexiones intradomiciliarias de gas por cañería y/o, **iii)** instalación de conexión de fibra óptica intra-domiciliaria y/o **iv)** instalación de conexión a internet intra-domiciliario y/o **v)** instalación de servicio de televisión satelital (no cable) intradomiciliaria.



Se deberá presentar un Representante Técnico el que será un profesional Ingeniero Civil o Arquitecto con título expedido o revalidado por la Universidad de la República u otras instituciones de educación terciarias habilitadas por el Ministerio de Educación y Cultura, con domicilio constituido en un radio de 35 km del Centro de Montevideo, y una experiencia laboral mínima de 3 (tres) años en trabajos de instalación de tuberías y/o construcción de conexiones domiciliarias, de agua potable o gas a presión, en zonas urbana.

La información deberá presentarse en la oferta mediante al curriculum del personal clave y acreditarse presentando fotocopia de título de graduación y dirección de domicilio constituido.

4. METODOLOGIA DE TRABAJO

Se deberá trabajar con la información suministrada por O.S.E.

El proveedor del servicio recibirá de O.S.E. vía Correo Electrónico la información referente a las órdenes de trabajo (OT) de los reclamos solicitados donde constarán las direcciones en las que deberá efectuar las tareas correspondientes.

Desde la recepción del reclamo por parte del proveedor del servicio, el mismo dispondrá de 48 horas para ejecutar las tareas. Deberá devolver la información con los trabajos ejecutados y los que no se cumplieron, expresando claramente la causa de no ejecución.

NO se admitirá como causa de no ejecución la imposibilidad de estacionar frente al domicilio.

En caso de que en las direcciones asignadas no estuviera permitido el estacionamiento deberán solicitarse permisos especiales a la Intendencia de Montevideo, cuya solicitud será refrendada por O.S.E., o disponer de pequeños carros que permitan llevar los materiales desde el lugar de estacionamiento hasta el lugar de instalación.

Para cada servicio de recambio que se realice se deberán tomar 3 (tres) fotos digitales como mínimo con definición mínima 800 x 600 píxeles, una de la instalación original (antes de realizar las tareas) donde claramente expuesto el lugar de la pérdida y si la misma afecta el consumo, otra luego de finalizado el mismo y una de la fachada de la casa donde se procedió a realizar la intervención .

Las fotos de la instalación deberán mostrar claramente el medidor dentro del nicho y deberá verse su esfera, de forma de presentar la mayor información posible (número de medidor, lectura, etc.) e indicar la fecha y hora de su toma.

Estas fotografías deberán estar disponible en todo momento en un sistema informático que permita su consulta ágil y practica ingresando los datos del servicio vía web.

Asimismo tanto este sistema como las fotografías serán de propiedad de O.S.E. y podrán ser requeridas y disponer de ellas en cualquier momento.

Con la información de cada tarea finalizada, el proveedor del servicio informará vía Correo Electrónico los siguientes datos:



- a) Los datos de: Ruta; N° de Cuenta; Dirección; Número, Lectura y Marca.
- b) Su posición en la instalación (giro e inclinación) del medidor retirado (si correspondiere).
- c) Materiales utilizados que hayan sido suministrados por O.S.E.
- d) De no poder realizarse la tarea, datos de las causas por las que no se pudo efectuar el trabajo (código de No ejecución), posición en la instalación (giro e inclinación) del medidor donde no se pudo ejecutar las tareas y toda otra información que oportunamente pueda ser solicitada por O.S.E.

Para todos los casos, se comunicará al cliente que se concurre en respuesta a su reclamo y se le entregará un comunicado (confeccionado por OSE) donde se dará información básica de las causas que motivan las sustituciones, vías de comunicación para obtener información complementaria y modo de coordinar los trabajos, de ser necesario.

Asimismo se obtendrá en esa instancia el **consentimiento expreso firmado** por parte del cliente (Anexo II) para proceder a romper mampostería, revestimientos, pisos, aberturas, o cualquier elemento perteneciente a la finca del usuario con el fin de poder realizar la sustitución previo a la ejecución de los trabajos.

Para los casos donde no se pueda llevar a cabo las tareas por no autorizar el cliente, se deberá presentar la información explicitando fecha, hora y firma del mismo con la no autorización.

En el caso de que el proveedor del servicio tuviera dificultad en la localización de las direcciones que se le proporcionen, podrá realizar las consultas respectivas al área asignada para el control de los trabajos.

Se deberá consultar específicamente cuando el proveedor del servicio encuentre medidores con irregularidades o el servicio esté cortado.

Los medidores y materiales de consumo a entregar por parte de O.S.E. serán solicitados en acuerdo con el Supervisor de los trabajos de la Unidad Mantenimiento del Punto de Medida, de la Gerencia de Medición, Lectura y Servicios Nuevos.

Toda otra situación que se suscite antes, o durante la marcha de los servicios contratados, será dilucidada en acuerdo con la Unidad Mantenimiento del Punto de Medida, designada para el control de los trabajos.

El oferente presentará junto con su oferta, una descripción detallada de las tareas que se realicen para la ejecución de las tareas solicitadas, en lo global y en lo particular, y así como también la metodología de trabajo a aplicar, la cual deberá ceñirse a lo indicado en esta memoria, pero admitiéndose variantes que se entienda mejoren la forma de realizar los trabajos.



5. TIEMPOS DE TRABAJO

El proveedor del servicio deberá ejecutar las tareas que se le soliciten de acuerdo a órdenes de trabajo correspondientes, con el tope máximo fijado en la adjudicación.

6. MATERIALES A SUMINISTRAR POR O.S.E.

O.S.E. suministrará los materiales necesarios para poder proceder con las tareas solicitadas (reparaciones y adecuaciones necesarias).

Se llevará un balance entre los materiales entregados y los utilizados para la realización de las tareas solicitados.

7. MATERIALES Y EQUIPOS A SUMINISTRAR POR EL PROVEEDOR DEL SERVICIO

El proveedor del servicio suministrará los siguientes materiales:

- Todas las herramientas necesarias para realizar los trabajos.
- Recipientes adecuados para el transporte de los materiales, los que deberán contar con la aprobación del Supervisor de los Trabajos.

8. FLOTA DE LOCOMOCION

El proveedor del servicio deberá contar con la flota de locomoción necesaria para el cumplimiento del contrato.

Los vehículos utilizados deberán estar en buen estado de conservación, sin daños de carrocería pendientes de reparación, y deberán lucir en forma bien visible logotipo y nombre del proveedor del servicio y la leyenda "Trabajando para O.S.E.".

9. MOTIVOS QUE JUSTIFICAN LA NO EJECUCIÓN DE LAS TAREAS

El proveedor del servicio tendrá presente que de la información con los trabajos a realizar no podrá ejecutar, en primera instancia, solamente las que estén comprendidas en los siguientes motivos:

- No autorización del usuario.
- Conexiones cortadas o medidores con irregularidades.

Cualquier otra causa que lleve a la no realización de las tareas se deberá especificar y deberá ser autorizada por la Supervisión de las tareas.

En caso que los inconvenientes denunciados hayan sido solucionados, se procederá a la ejecución, una vez que O.S.E. realice una nueva comunicación al respecto.

Una vez hecho el análisis de las razones de no ejecución, O.S.E. podrá devolver al prestador del servicio las OT no ejecutadas para que éste continúe la ejecución de las mismas.



10. METODOLOGIA DE CONTROL Y RECEPCION DE ÓRDENES DE TRABAJO CUMPLIDAS

O.S.E. a través del Supervisor de los trabajos de la Gerencia de Medición, Lectura y Servicios Nuevos verificará la buena ejecución de los trabajos realizados, conforme a lo establecido en esta Memoria y la realización de los trabajos en las direcciones solicitadas.

En todos los casos donde se detecten apartamientos en la instalación del nuevo medidor, el proveedor deberá proceder a su corrección en un plazo de 48 horas, una vez comunicado por O.S.E.

11. RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS, PERIODO DE GARANTÍA Y GARANTÍA DE BUENA EJECUCIÓN.

Una vez cumplidas las condiciones para la aprobación de la entrega, el Supervisor de los trabajos de la Gerencia de Medición, Lectura y Servicios Nuevos Especiales elaborará el certificado correspondiente a los efectos del pago.

Se establece como recepción provisoria para cada ejecución al momento de su puesta en servicio. La sustitución, una vez ejecutada entrará inmediatamente en servicio.

Se fija un **período de garantía de 180 (ciento ochenta) días calendario** de buena ejecución para la recepción definitiva de cada tarea ejecutada. Durante ese lapso el proveedor del servicio es responsable por los desperfectos atribuibles al trabajo realizado, los que deberá reparar a su costo.

Dentro de este plazo se determinará si fue realizado en la dirección solicitada, en las condiciones correctas de instalación y sin reclamos de cualquier índole.

Previo a la recepción definitiva de la totalidad de las ejecuciones, se hará un ajuste final de la utilización de los materiales entregados por O.S.E. El material sobrante será devuelto a O.S.E. una vez terminados los servicios cotizados, y en caso que exista alguna discrepancia en el balance de materiales se ajustará en función del valor que O.S.E. entienda corresponde a cada uno de los materiales que haya que compensar.

12. METODOLOGIA DE ATENCION DE RECLAMOS

Dentro del período fijado de garantía (180 días) todos los reclamos que realicen los clientes vinculados con la actuación de la empresa en la tarea de sustitución del medidor, deberán ser atendidos y reparados si corresponde, dentro de las 24 horas siguientes de comunicado el desperfecto.

Se admitirá como máximo un 3% de reclamos. En los casos donde se supere dicho valor se aplicarán las multas establecidas en la memoria. Asimismo el incumplimiento de los plazos para la resolución de estos reclamos también dará lugar a la aplicación de las multas correspondientes.



La comunicación al proveedor del servicio de los reclamos realizados por los clientes a O.S.E., será enviada vía mail o Web, o por el mecanismo que se entienda más adecuado, diariamente por el área designada a tales fines, debiendo la empresa confirmar la recepción de dicha información.

Para la atención de estas solicitudes de reparación en los plazos fijados, se deberá prever una guardia de atención de reclamos, fundamentalmente para los fines de semana y feriados.

Si por la entidad de la rotura la empresa se encontrara en la imposibilidad de repararla, excepcionalmente O.S.E. se encargará de la reparación, debiendo el proveedor del servicio hacer la denuncia correspondiente al Centro de Atención Telefónica de Reclamos. La firma deberá abonar los costos emergentes de la intervención del personal de O.S.E. en la reparación, si correspondiera, para lo cual se le notificará del correspondiente T.A.C. (trabajo a cobrar).

13. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

Será responsabilidad del proveedor del servicio:

- a) La reparación a su costo de los daños que pueda causar a instalaciones de UTE, ANTEL, OSE, COMPAÑÍA DEL GAS, INTENDENCIA, y toda otra en general.
- c) El cuidado y resguardo de los materiales que O.S.E. le entregue, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 del presente Anexo.
- d) La conducta de su personal y del comportamiento de estos frente a los usuarios. El proveedor retirará de las tareas a cualquier integrante de su personal cuando medie solicitud expresa de O.S.E.
- e) Los daños y perjuicios de cualquier índole que pudiera ocasionar a terceros durante la ejecución del contrato de provisión del servicio.
- f) La instalación y retiro de señalización para mantener la seguridad de la instalación y del lugar de actuación.

14. PENALIDADES

El incumplimiento total o parcial del proveedor del servicio a los compromisos contraídos con O.S.E. será pasible de las sanciones que al caso correspondan, según lo dispuesto en el Reglamento de Proveedores de O.S.E., pudiéndose llegar a la rescisión del contrato.

O.S.E podrá asimismo exigir por la vía correspondiente los daños y perjuicios emergentes del incumplimiento, e incluso podrá encomendar la rescisión del objeto del contrato por cuenta del proveedor omiso.



Penalidad por incumplimiento de plazo

El proveedor del servicio será responsable del cumplimiento de los trabajos solicitados dentro de los plazos fijados en la Memoria técnica.

O.S.E. aplicará una multa por cada día de atraso en el cumplimiento de una orden de trabajo del 5 % (cinco por ciento), actualizado por paramétrica, hasta un máximo del 10% (diez por ciento) del valor del contrato (precio de comparación de oferta).

Verificado este, O.S.E. procederá a la rescisión unilateral del contrato.

La/s multa/s se descontará/n del monto a facturar pendiente de pago.

Se considerarán causas justificadas para el atraso de los trabajos, circunstancias de fuerza mayor, debiendo estar en común acuerdo con la contraparte de O.S.E. en este contrato, pudiéndose extender los plazos para el cumplimiento de los servicios atrasados.

Penalidad por defectos de instalación

La verificación de un trabajo mal realizado o el deterioro o manipulación incorrecta de los materiales entregados por O.S.E. de parte del proveedor del servicio, determinará la intimación a este a la inmediata corrección de las irregularidades constadas a su entero costo.

El adjudicatario reparará a su costo todos los defectos que se pudieran detectar como consecuencia de la sustitución realizada, hasta la recepción definitiva.

Penalidad por defectos en la atención de los reclamos

- En caso de atraso en los plazos establecidos para los reclamos, el contratista abonará una multa equivalente a 1 UR (una Unidad Reajutable.) por día de atraso en la reparación requerida, salvo motivos justificados.

- En caso que la solicitud de reparación sea reiterada, habiendo sido informada como reparada, el adjudicatario será pasible de la aplicación de una multa de 5 U.R (cinco unidades reajustables), salvo motivos fundados que serán evaluados por la Dirección de los Trabajos.

De constatarse en forma reiterada, incongruencias o incompatibilidades de la información suministrada por el Contratista con la realidad, será considerado una situación grave, siendo pasible de una multa de 5 U.R (cinco unidades reajustables) por conexión incongruente, y en caso de reiteración se rescindiré el contrato sin más trámite.

En cada oportunidad que se detecte en terreno el incumplimiento de las obligaciones explicitadas en el numeral 10 de esta memoria se multará a la empresa con 10 U.R (diez unidades reajustables) por cada infracción.



Si la Administración, detecta a empleados no autorizados, en el desarrollo de la tarea, se procederá a aplicar a la empresa una multa equivalente a 10 U.R. (diez unidades reajustables) por cada infractor y oportunidad detectada.

Penalidad por incumplimiento de normativa de aplicación

Las penalidades que resulten durante la ejecución del contrato, de incumplimiento de la normativa de aplicación y de las disposiciones de la Intendencia de Montevideo para la ejecución de trabajos en la vía pública, serán de entero cargo del proveedor del servicio, no aceptando O.S.E. reclamo alguno.

Asimismo, en caso que O.S.E. verifique el incumplimiento de la normativa de aplicación y de las disposiciones de la Intendencia de Montevideo para la ejecución de trabajos en la vía pública, aplicará al proveedor del servicio las siguientes multas sobre el monto de la/s orden/es de trabajo que la/s motiva/n:

Infracción	Multa
1era. infracción	2,5 %
2da. infracción	5,0 %
3era. infracción	10,0%

Las multas se descontarán del monto a facturar pendiente de pago.



ANEXO I

Planilla de Cantidades y Precios

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Servicio de mantenimiento correctivo y atención reclamos por cambio de medidores	2.400	(1)	(2)
		IVA	(3) = (2) x 0.22
		Precio de comparación oferta	(4) = (2) + (3)



ANEXO II



TAREAS DE ACONDICIONAMIENTO DEL PUNTO DE MEDIDA (MEDIDOR E INSTALACIONES ADYASCENTES)

AUTORIZACIÓN EJECUCIÓN DE TAREAS

En la localidad de Montevideo, el díade.....2020, quien suscribe....., con cédula de identidad N°....., domiciliado en de este departamento, manifiesta:

- I) BAJO JURAMENTO DECLARO ser el/los únicos propietario/s, inquilino/s, ocupante/s, etc. del inmueble ubicado en la calle..... N°..... de la ciudad de Montevideo.
- II) AUTORIZAR EN FORMA IRREVOCABLE al personal autorizado por la Administración a ingresar al inmueble referido anteriormente al solo efecto de realizar los trabajos correspondientes a las tareas de adecuación del punto de medida y/o instalación del medidor conforme a lo estipulado con el Reglamento de Prestación de Servicio Art.11.

FIRMA:

ACLARACIÓN DE FIRMA:

C.I.:



**CONFORMIDAD A LAS TAREAS EJECUTADAS PARA EL ACONDICIONAMIENTO DEL
PUNTO DE MEDIDA (MEDIDOR E INSTALACIONES ADYASCENTES)**

Medidor N°..... Marca: Lectura:

El día.....de.....de 2020, habiéndose finalizado los trabajos que
figuran en el Item II, expreso mi conformidad con los mismos.

FIRMA:

ACLARACIÓN DE FIRMA:.....

C.I.:.....