



PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER

Inciso 02: Presidencia de la República

Unidad Ejecutora 001: Presidencia de la República y oficinas dependientes

Licitación Pública N° 5004 / 2022

Con Apertura Electrónica

Dirección: Pza. Independencia 710

Montevideo – Uruguay

Tel: 150 interno 1622 - 1623

E-mail: adquibre@presidencia.gub.uy

Índice

PARTE I - Especificaciones Generales	5
1. Objeto del llamado	5
2. Normas que regulan el presente llamado	6
3. Exención de responsabilidades	7
4. Aceptación de los términos y condiciones del Pliego	7
5. Registro Único de Proveedores del Estado	8
6. Presentación de ofertas	8
7. Documentación formal	10
8. Integración de Consorcio	11
9. Subcontratos	12
10. Información Confidencial y Datos Personales	12
11. Consultas y comunicaciones	14
12. Apertura de las ofertas	16
13. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas	16
14. Cotizaciones y precios	17
15. Ajuste de precios	18
16. Evaluación de las ofertas	18
17. Antecedentes del proveedor en RUPE	22
18. Adjudicación	23
19. Documentación a verificar a los adjudicatarios	24
20. Plazos y forma de pago	25
21. Cesión de contrato	26
22. Notificaciones	26
23. Garantía de fiel cumplimiento de contrato	26
24. Obligaciones del adjudicatario	26
25. Obligaciones laborales del adjudicatario	27
26. Incumplimiento de los Niveles de Servicio	28
27. Incumplimientos contractuales	30
28. Mora y Sanciones	30
29. Causales de rescisión	31
PARTE II - Especificaciones Técnicas	32
1-ALCANCE DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO	32



Uruguay
Presidencia

1.1 Servicio de Atención	33
1.2 Sistema/Plataforma de Gestión Integrada	34
1.3 Servicio de Implantación y Puesta en Marcha	34
1.4 Servicio de Implantación de nuevos sistemas o cambios	35
2-REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER	36
2.1 Antecedentes del oferente	37
2.1.1 REQ-Exp. 1 Experiencia en servicios de Contact Center (RO)	37
2.1.2 REQ-Exp. 2 Experiencias exitosas en implantación del Sistema de Gestión (RO):	37
2.1.3 REQ-Exp. 3 Experiencia con Organismos del Estado Uruguayo.	38
2.2 Requerimientos del Servicio de Atención	38
2.2.1 REQ-SA.1 Dimensionamiento (RO)	38
2.2.2 REQ-SA.2 Equipo de Trabajo (RO)	38
2.2.3. REQ-SA.3 Gestión y calidad del servicio (RO)	40
2.2.4. REQ-SA.4 Niveles de Servicio (RO)	41
2.3. Requerimientos para el Sistema/ plataforma de Gestión Integrada	42
2.3.1 REQ-SG.1 Registro de Atenciones (RO)	42
2.3.2 REQ-SG. 2 Derivación de casos entre usuarios del sistema o grupos de usuarios (RO)	43
2.3.3 REQ-SG. 3 Integración entre sistema de gestión y herramienta utilizada en el segundo nivel de atención (RD)	44
2.3.4 REQ-SG. 4 Seguridad (RO)	45
2.3.5 REQ SG. 5 Generación de reportes predefinidos (RO)	46
2.3.6. REQ-SG. 6 Registro de interacciones de las personas (RO)	47
2.3.7 REQ-SG. 7 Formulario web (RO)	48
2.3.8 REQ-SG. 8 Consultas web (RD)	48
2.3.9 REQ-SG. 9 Propiedad de la información y acceso a la misma (RO)	48
2.3.10 REQ-SG. 10 Versiones de navegadores para Interfaz (RO)	48
2.3.11 REQ-SG. 11 Análisis automáticos (RD)	48
2.4 Requerimientos del servicio de implantación y puesta en marcha inicial	49
2.4.1 REQ-SI. 1 Metodología y Procesos (RO)	49
2.4.2 REQ-SI. 2 Dimensionamiento y Plan de Implantación (RO)	49
2.4.3 REQ-SI. 3 Equipo de Trabajo de Implantación (RO)	49
2.5 Requerimientos para el Servicio de Implantación de Nuevos Servicios	50



Uruguay
Presidencia

PARTE III – Formularios	51
Anexo I - Formulario de identificación del Oferente	51
Anexo II – Recomendaciones sobre la oferta en línea	52
Anexo III - Compromiso de no Divulgación	55
Anexo IV – Planilla de cumplimiento de Requerimientos del Servicio de Contact Center	57
Anexo V – Formato para la presentación de la Experiencia de la Empresa	59
Anexo VI – Información para la elaboración de las ofertas	62
Anexo VII – Formato para la presentación de los Currículum Vitae	64
PARTE IV. Detalle de Criterios de Evaluación Técnica	66

PARTE I - Especificaciones Generales

1. Objeto del llamado

El objeto del presente llamado consiste en la contratación de Servicios de Contact Center, con el fin de dar respuesta a consultas y brindar apoyo a los organismos públicos y proveedores del Estado en materia de contratación pública. El servicio consiste en brindar el primer nivel de atención a las consultas del público objetivo de la Agencia Reguladora de Compras Estatales (en adelante ARCE).

Se amplía el alcance de este llamado en la PARTE II del presente Pliego: “Especificaciones Técnicas”.

Servicios a cotizar:

Ítem N°1. Hasta 24 (veinticuatro) meses de Servicio de Atención de Centro de Contacto (Contact Center) en horario central de lunes a viernes de 9:00 a 18:00hs. a dimensionar por el proveedor en cuanto a la cantidad de recursos necesarios para la atención del servicio.

Ítem N°2. Implantación y puesta en funcionamiento de los servicios de atención.

Ítem N°3. Hasta 24 (veinticuatro) meses de Arrendamiento de línea telefónica.

Ítem N°4. Hasta 3.500 (tres mil quinientas) horas de Servicio de implantación de nuevos sistemas o cambios.

El plazo de contratación para el ítem 1 y 4, comenzará a regir a partir del día siguiente a la finalización de la implantación y puesta en funcionamiento de los servicios de atención y por un período de hasta 24 (veinticuatro) meses. Dicho plazo será prorrogado de forma automática por igual período, por una única vez, salvo que se comuniquen lo contrario al adjudicatario con un preaviso de 45 (cuarenta y cinco) días corridos anteriores al vencimiento de su plazo.

2. Normas que regulan el presente llamado

- Ley N° 19.823, de 18 de setiembre de 2019 (Código de Ética en la función pública); Ley N° 17.060, de 23 de diciembre de 1998 (Ley Cristal); Decreto N° 30/003, de 23 de enero de 2003; Decreto N° 500/991 de 27 de setiembre de 1991 (Procedimiento administrativo); y Decreto N° 276/013 de 03 de setiembre de 2013 (Procedimiento administrativo electrónico).
- Decreto N° 150/012 de 11 de mayo 2012, Texto Ordenado de la Contabilidad y Administración Financiera del Estado.
- Decreto N° 131/014 de 19 de mayo de 2014, Pliego Único de bases y condiciones generales para los contratos de suministros y servicios no personales.
- Decreto N° 155/013 de 21 de mayo de 2013, Registro Único de Proveedores del Estado.
- Decreto N° 142/018 de 14 de mayo de 2018, Apertura Electrónica.
- Decreto N° 371/010 de 14 de diciembre de 2010 y modificativo Decreto N° 164/013 de 28 de mayo de 2013, Programa de Fortalecimiento de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.
- Decreto N° 13/009 de 13 de enero de 2009, Consideración de productos nacionales.
- Decreto N° 164/013 de 28 de mayo de 2013, Criterios de calificación nacional de los bienes en las compras públicas.
- Ley N° 19.210 de 29 de abril de 2014, Ley de Inclusión Financiera y Decreto N° 180/015 de 06 de julio de 2015, Pago a proveedores por Transferencia Electrónica.
- Ley N° 18.099, de 24 de enero de 2007 y Ley N° 18.251 de 17 de enero de 2008 referente a tercerizaciones laborales
- Las leyes, decretos y resoluciones vigentes en la materia, a la fecha de apertura del presente llamado.
- El presente Pliego de Condiciones Particulares y las enmiendas o aclaraciones efectuadas por la Administración durante el plazo del llamado.

3. Exención de responsabilidades

Presidencia de la República se reserva el derecho de desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, desestimar las ofertas que no se ajusten a las condiciones del presente llamado; reservándose también el derecho a rechazarlas si no las considera convenientes, sin generar derecho alguno de los participantes a reclamar por concepto de gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

En ese sentido, será responsabilidad de los oferentes financiar todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de sus ofertas. Presidencia de la República no será responsable en ningún caso por dichos costos, cualquiera sea la forma en que se realice la licitación o su resultado.

No se reconocerán, pagarán o reintegrarán conceptos de gastos del adjudicatario no cotizados por este como parte de la oferta o reconocidos expresamente en el presente Pliego o los contratos que Presidencia de la República firmare con el adjudicatario.

Presidencia de la República podrá, por cualquier causa y en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de ofertas, modificar los documentos de licitación mediante “enmiendas” y/o “aclaraciones”, ya sea por iniciativa propia o en atención a aclaraciones solicitadas por los oferentes. Ambas serán publicadas en la página de Compras Estatales.

El presente Pliego puede obtenerse en el [sitio web](http://www.comprasestatales.gub.uy) de Compras Estatales (www.comprasestatales.gub.uy). El mismo no tiene costo.

4. Aceptación de los términos y condiciones del Pliego

Por el solo hecho de presentarse al llamado, se entenderá que el oferente conoce y acepta sin reservas los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego de Condiciones, en todos sus artículos y en sus Anexos. En caso de que la oferta contradiga lo dispuesto en el presente pliego, quedará descalificada.

Asimismo, se entenderá que el oferente hace expreso reconocimiento y manifiesta su voluntad de someterse a las leyes y Tribunales de la República Oriental del Uruguay, con exclusión de todo otro recurso.

A su vez, se entenderá que el mismo, declara no encontrarse comprendido en ninguna disposición que expresamente le impida contratar con el Estado, conforme al artículo 46 del TOCAF, y demás normas concordantes y complementarias aplicables.

5. Registro Único de Proveedores del Estado

A efectos de la presentación de ofertas, el oferente deberá estar registrado en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por los artículos 46 y 76 del Texto Ordenado de la Contabilidad y Administración Financiera del Estado y el Decreto del Poder Ejecutivo N° 155/013 de 21 de mayo de 2013.

Los estados admitidos para aceptar ofertas de proveedores son: EN INGRESO y ACTIVO.

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 [Guía para la Inscripción en RUPE](#).

Para culminar el proceso de inscripción, según lo dispuesto en la normativa referida, el interesado deberá exhibir la documentación correspondiente en forma presencial, para lo cual deberá asistir a un punto de atención personalizada ([ver lista de puntos de atención personalizada](#)). El proceso culmina con la validación de la documentación aportada por el proveedor, por parte de un Escribano Público del Estado y la consiguiente obtención del estado "ACTIVO" en RUPE.

6. Presentación de ofertas

Las propuestas serán recibidas **únicamente** en línea hasta la hora prevista para su recepción. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas (económica y técnica completas) a través del [sitio web](#) de Compras Estatales. **No se recibirán ofertas por otra vía.**

La oferta debe brindar información clara y fácilmente legible sobre lo ofertado, describiendo **cómo** cumple con los requerimientos solicitados en la Parte II. Especificaciones Técnicas.



A estos efectos deberá completar la Planilla que se adjunta en Parte III. Formularios, Anexo IV. “Planilla de cumplimiento de Requerimientos del Servicio de Contact Center”

La documentación electrónica complementaria adjunta de la oferta se ingresará en archivos con formato txt, rtf, pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, ods, zip, rar y 7z, 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.

Toda información y/o documentación deberá estar redactada en idioma español, con excepción de los folletos y catálogos de productos, que podrán ser presentados en español o inglés.

Constituye una carga del oferente constatar que los archivos enviados hayan sido ingresados correctamente en la plataforma electrónica.

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.

En caso de presentarse con intención de Consorcio, se deberá indicar cuál de las empresas que lo integran representará al mismo. Si dicha empresa es la única que facturará, la misma deberá ingresar la oferta de acuerdo a lo indicado precedentemente. En caso de que más de una empresa desee facturar el servicio, las mismas deberán ingresar la cotización del Consorcio, indicando cómo se distribuirá la facturación entre los integrantes del mismo.

Toda información y/o documentación deberá estar redactada en idioma español, con excepción de los folletos y catálogos de productos, que podrán ser presentados en español o inglés.

Para ofertar en línea: ver [manual](#) disponible en la sección Capacitación\Manuales y Materiales, o comunicarse con la Agencia Reguladora de Compras Estatales (ARCE) - Atención a Proveedores al (+598) 2604 5360.

7. Documentación formal

El oferente deberá presentar la siguiente documentación:

- El formulario de identificación del oferente debe estar firmado por el titular, o representante con facultades suficientes para ese acto (contar con legitimación). En caso de que la representación esté a cargo de dos o más sujetos actuando conjuntamente, deberá firmarse por todos ellos. (Ver Parte III. Formularios, Anexo I):

La acreditación de dicha representación corresponde sea ingresada en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), con los datos de representantes y documentación de poderes ingresados y, al menos, verificados ante un punto de atención.

En caso de intención de Consorcio, todas las empresas que lo integrarán deberán identificarse en dicho formulario, suscribiéndolo.

- Presidencia de la República comprobará 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 que acredite dicha situación.

- Resumen no confidencial conforme a lo dispuesto en el numeral 10 “Información Confidencial y Datos Personales” del presente Pliego, en caso de corresponder.

En caso de constatarse omisiones y/o incumplimientos en la presentación de la documentación e información requerida antes mencionada, o no sean presentadas en las condiciones solicitadas, Presidencia de la República podrá otorgar a los oferentes un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles conforme a lo preceptuado en el artículo 65 del TOCAF, a efectos de realizar las subsanaciones correspondientes.

Dicho plazo podrá ampliarse para el caso de proveedores del exterior, y en tal caso, se aplicará a todos los oferentes.



En caso de corresponder la aplicación de alguno de los regímenes de preferencia vigentes, el oferente que desee acogerse a los beneficios en éstos incluidos, deberá adjuntar, conjuntamente con su oferta: declaración jurada donde se indique que su producto califica como nacional y/o certificado de DINAPYME relativo al Programa de Compras Públicas para el Desarrollo. **En ausencia de los referidos documentos, no se aplicará el régimen de preferencia al oferente respectivo.**

8. Integración de Consorcio

Si dos o más empresas resolvieran presentarse a este llamado integrando un Consorcio, además de la documentación exigida para cada una de ellas, deberán presentar una carta compromiso firmada por los representantes legales de cada empresa, por la cual se comprometen a constituir el Consorcio, en caso de resultar adjudicatarios, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 17, 501 a 503, modificativas y concordantes de la Ley N° 16.060 de 04 de setiembre de 1989 (suscripción del contrato, inscripción del mismo en el Registro Nacional de Comercio y publicación de un extracto en el Diario Oficial).

A los efectos precedentes, para la etapa de presentación de propuestas se deberá indicar además:

- Empresas que conformarán el Consorcio.
- Compromiso de no modificar los términos del documento de asociación hasta la finalización de la consultoría. Este documento deberá estar formulado de acuerdo y de conformidad con las disposiciones legales vigentes en la República Oriental del Uruguay, cualquiera sea la nacionalidad de las empresas.
- Empresa que facturará el objeto del presente llamado o la distribución de la facturación entre las empresas integrantes del Consorcio.

El documento que acredite la constitución del Consorcio deberá establecer expresamente:

- Qué empresa será la representante en caso de corresponder.
- Que las firmas integrantes responderán en forma mancomunada y solidaria durante la ejecución del contrato y respecto de todas las obligaciones que se deriven del mismo.

- Indivisibilidad de las obligaciones contraídas en el mismo y la no modificación del acta o contrato de Consorcio sin previa notificación y conformidad de la Presidencia de la República.

Se recuerda tener presente lo indicado en el numeral 6 “Presentación de ofertas”.

El adjudicatario dispondrá de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días corridos a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de adjudicación, para presentar testimonio por exhibición de la primera copia de escritura pública o del primer testimonio de protocolización de la constitución del Consorcio, inscripción y publicación.

9. Subcontratos

En caso de subcontratar a una empresa para la ejecución del objeto del presente llamado, deberá presentarse una carta compromiso entre el oferente y la empresa a subcontratar, en la que se especifiquen los términos y el alcance de la subcontratación pretendida.

Los eventuales subcontratos que la empresa oferente proponga para entregar cualquier bien o producir cualquier servicio no la eximirá, en ningún caso, de las responsabilidades por la totalidad de la oferta presentada, siendo por ende el Adjudicatario el único responsable del desempeño de los subcontratistas, manteniendo Presidencia de la República, únicamente trato directo con el Adjudicatario.

A su vez, cabe destacar que, al evaluar los antecedentes y experiencia del oferente no se considerará a la empresa subcontratada.

10. Información Confidencial y Datos Personales

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

La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor. Presidencia de la República podrá descalificar la oferta o no considerar la información presentada al momento de la evaluación, si considera que la información ingresada en carácter confidencial no posee dicha naturaleza conforme a la normativa vigente, o no lo haga en las condiciones establecidas en el presente numeral.

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

- la información relativa a sus clientes;
- la que pueda ser objeto de propiedad intelectual;
- aquella de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley N° 18.381), y demás normas concordantes y complementarias;
- 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.

No podrá considerarse información confidencial:

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

En ningún caso podrá considerarse información confidencial aquella que refiera a aspectos sustanciales para la evaluación de las ofertas, conforme al Dictamen N° 07/2017 del Consejo Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) de fecha 9 de junio de 2017.

Los documentos que entregue un oferente en carácter confidencial no serán divulgados a los restantes oferentes. El carácter de confidencialidad otorgado a la información presentada no será de aplicación para el Tribunal de Cuentas, ni para el organismo contratante u otras entidades públicas que deban participar en el presente proceso de contratación a fin de cumplir con sus respectivos cometidos.



El oferente **deberá incluir en la parte pública de la oferta un resumen no confidencial** de la información confidencial que ingrese que deberá ser breve y conciso (artículo 30 del Decreto N° 232/010 de 2 de agosto de 2010).

Para el caso que las ofertas contengan datos personales cuyo titular no sea el oferente, este último, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data N° 18.331 de 11 de agosto de 2008, normas concordantes y complementarias. Asimismo, se deberá informar a los titulares de los datos personales que se incluyen en la oferta, de los derechos reconocidos por el artículo 13 de la mencionada Ley.

Asimismo, el Proveedor se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso de conformidad con la precitada Ley y el Decreto N° 414/2009 de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización expresa y documentada de Presidencia de la República. En ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte del Proveedor. El Proveedor se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

11. Consultas y comunicaciones

A todos los efectos de comunicación, Presidencia de la República pone a disposición de los interesados la siguiente vía de contacto:

- Correo electrónico: **adquipre@presidencia.gub.uy**

Se requiere que el oferente identifique claramente el número y objeto del presente llamado al momento de realizar una comunicación mediante la casilla de correo indicada anteriormente.



Los oferentes podrán formular por escrito las **consultas o aclaraciones** que consideren necesarias **hasta 3 (tres) días hábiles antes** de la fecha prevista para la **apertura** de las ofertas.

Los oferentes podrán solicitar **prórroga** para la fecha de apertura de las ofertas **hasta 3(tres) días hábiles antes** de la fecha de **apertura** establecida. Esta solicitud deberá ser por escrito y fundamentando la misma. Presidencia de la República se reserva el derecho de atender la solicitud o desestimarla.

En ambos casos, vencidos los plazos mencionados, Presidencia de la República no estará obligada a pronunciarse.

Las consultas o solicitudes de prórrogas presentadas dentro de los plazos referidos, serán respondidas en un plazo no mayor a 2 (dos) días hábiles, mediante correo electrónico, sin perjuicio de las publicaciones que correspondan según lo dispuesto en los artículos 3 a 6 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales aprobado por Decreto N° 131/014 de 19 de mayo de 2014.

Los plazos fijados en el presente Pliego se computarán en días hábiles a partir del día siguiente a la notificación, citación o emplazamiento.

Se entiende por días hábiles aquellos en que funcionen las Oficinas de la Administración Pública y por horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de las mismas.

Presidencia de la República podrá por cualquier causa y en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de las ofertas, modificar los documentos del llamado mediante “aclaraciones”, ya sea por iniciativa propia o en atención a aclaraciones solicitadas, conforme al artículo 4 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales aprobado por Decreto N° 131/014 de fecha 19 de mayo de 2014. Las modificaciones y aclaraciones serán publicadas en el sitio web de Compras Estatales (<https://www.gub.uy/agencia-reguladora-compras-estatales/>).

12. 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](#) de Compras Estatales. 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 mencionado.

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas. Asimismo, las ofertas quedarán disponibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información ingresada con carácter confidencial.

Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia de acuerdo con 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 del día siguiente a la fecha de apertura. Las observaciones deberán ser cursadas a través de la dirección de correo adquipre@presidencia.gub.uy.

Apertura electrónica de ofertas	
Fecha:	28/10/2022
Hora:	11:00

13. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por el término de 120(ciento veinte) días corridos, a contar desde el día siguiente al de la apertura de las mismas, a menos que, antes de expirar dicho plazo Presidencia de la República ya se hubiera expedido respecto de ellas.

A los oferentes no se le requerirá la garantía de mantenimiento de su oferta, pero en caso de incumplimiento de la presente se sancionará con una multa equivalente al 5% del monto máximo de su oferta (artículo 64 del TOCAF).

14. Cotizaciones y precios

La moneda de cotización deberá ser en pesos uruguayos y se deberá cotizar en línea en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales desglosando los impuestos que corresponda adicionarle.

A continuación se detallan los ítems a cotizar, siendo todos de cotización obligatoria:

Ítem	Código Producto	Artículo	Varian te	Unidad	Cantidad Unidades	Precio unitario \$ sin impuestos	Precio total \$ impuestos incluidos
1	64581	Servicio de Centro de Contacto (Contact Center)	Horario Central	Mensual	24		
2	100308	Implantación y puesta en funcionamiento de contacto (Contact Center)		Unidad	1		
3	1888	Arrendamiento de Línea Telefónica		Mensual	24		
4	100328	Gestión integrada y evoluciones de Centro de Contacto (Contact Center)		Hora(*)	3.500		

(*) Valor hora base equivale al valor hora de Agente, ver detalle en Parte II. Especificaciones Técnicas, 2.5. “Requerimientos para el Servicio de Implantación de nuevos sistemas o cambios”.

La única oferta válida será la presentada en el [sitio web](#) de Compras y Contrataciones Estatales.

Presidencia de la República se reserva el derecho de corregir cualquier error evidente, así como de cálculo o aritmético que surja de las ofertas presentadas en la presente Licitación, sin perjuicio de solicitar las aclaraciones que se consideren pertinentes.

En el caso de presentar información económica adicional en archivo adjunto y si se suscitara discrepancias con la cotización ingresada manualmente por el oferente en la tabla de cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, se le dará valor a esta última.

Por más información sobre como cotizar en línea ver Parte III. Formularios, Anexo II “Recomendaciones sobre la oferta en línea” y en los [manuales](#) publicados.

15. Ajuste de precios

La fórmula de ajuste de precios será en oportunidad de cada incremento de sueldos definidos en el Consejo de Salarios de Call Centers.

En el caso en que los incrementos sean retroactivos, el coeficiente de ajuste resultante se aplicará al mismo período que el establecido en el Consejo de Salarios.

La paramétrica a aplicar será la siguiente:

$$P1 = P0 \times (1 + 100\% \%CS)$$

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 periodo de ajuste entre el vigente al mes de prestación del servicio y el vigente al mes anterior al de la apertura de la oferta.

Con motivo de cada Acta aprobada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), es responsabilidad del proveedor adjudicatario informar sobre la misma para proceder al ajuste correspondiente, de acuerdo con el coeficiente de ajuste estipulado en el Acta de aumento. Los ajustes aplican a partir del incremento definido en el Acta para los servicios ejecutados luego de la fecha de aumento estipulada en la misma.

16. Evaluación de las ofertas

Se evaluarán las ofertas desde el punto de vista formal, técnico y económico, dando lugar al rechazo de las que no se ajusten a los requerimientos y especificaciones sustanciales descritas en el presente Pliego.



Efectuada la apertura, se realizará el control formal de las propuestas presentadas, el cual consiste en apreciar la correspondencia de las ofertas presentadas a tiempo, a los requerimientos contenidos en el Pliego y demás normas aplicables.

En particular, resultarán inadmisibles aquellas ofertas que:

- No fueran presentadas en tiempo y por los medios establecidos en el presente llamado.
- No presentaran la documentación solicitada en tiempo y forma, ni hubieran efectuado las subsanaciones requeridas, conforme al numeral 7 “Documentación Formal” del Pliego.
- Contradigan disposiciones del Pliego o la normativa vigente.

Presidencia de la República se reserva el derecho de realizar por su cuenta las averiguaciones pertinentes a fin de constatar la veracidad de la información presentada en la oferta, así como las consultas necesarias al oferente.

Cuando corresponda, Presidencia de la República podrá utilizar los mecanismos de mejora de ofertas o negociación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 66 del TOCAF.

La ausencia de información referida al cumplimiento de un requerimiento será considerada como “no cumple dicho requerimiento”, no dando lugar a reclamación alguna por parte del oferente.

Aquellas ofertas que superen el control formal, serán evaluadas desde el punto de vista técnico y económico, de acuerdo a los siguientes puntajes máximos:

Evaluación	Puntaje máximo
Técnica (T)	60
Económica (E)	40

El total de puntos obtenidos por la evaluación técnica representará un 60% (sesenta por ciento) del puntaje total y por la evaluación económica representará un 40% (cuarenta por ciento).



El total de los puntos será obtenido mediante prorrateo según el porcentaje correspondiente.

Por tanto, el puntaje de cada oferta estará dado por la suma de T + E, donde:

T = Puntaje de la Evaluación Técnica x 0,60

E = Puntaje de la Evaluación Económica x 0,40

En caso de que el puntaje obtenido de T y/o E tenga decimales, se aplica el siguiente criterio: si el valor del primer decimal es 5 (cinco) o más, aumenta el valor del último número en 1 (uno).

A los efectos de la adjudicación se considerará el puntaje total obtenido en la evaluación técnica y económica de las ofertas, el que estará sujeto al abatimiento dispuesto en el numeral 17 (Antecedentes del Proveedor en RUPE).

Etapa 1: Evaluación técnica (ver Parte II. “Especificaciones Técnicas”)

Se considerará que califica desde el punto de vista técnico, toda oferta ingresada que cumpla con todos los requisitos mínimos especificados para cada ítem.

El incumplimiento de Requisitos Obligatorios (RO) ocasionará la descalificación de la oferta.

Para la evaluación técnica se tomarán en cuenta los siguientes factores y porcentajes de ponderación:

Factores	Porcentaje de ponderación
1. Experiencia	10
2. Servicio de Atención	40
3. Sistema/Plataforma de Gestión	30
4. Servicio de Implantación y Puesta en Marcha Inicial	20
Total	100

Para el cálculo del puntaje de cada Factor se tomará la suma total de los puntajes de los sub-factores de evaluación que lo componen, aplicándole al total obtenido el porcentaje que le corresponde al Factor.

Los sub-factores técnicos a evaluar, con sus respectivos puntajes desglosados y criterios de asignación, se encuentra en la Parte IV. “Detalle de Criterios de Evaluación Técnica” del presente Pliego de Condiciones.

Por lo tanto, el Puntaje técnico estará formado de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned} \text{Puntaje Técnico} = & (\sum \text{Sub.Fact. Experiencia}) \times 0.10 + (\sum \text{Sub.Fact. Serv.de Atención}) \times 0.40 + \\ & + (\sum \text{Sub.Fact. Sistema}) \times 0.30 + (\sum \text{Sub.Fact. Serv.de Implantación}) \times 0.20 \end{aligned}$$

Etapa 2: Evaluación económica

A efectos comparativos se considerará el precio total conformado por los precios unitarios sin impuestos de cada ítem multiplicado por las cantidades solicitadas en el numeral 14 “Cotizaciones y Precios”, de acuerdo a lo cotizado en la página web de Compras y Contrataciones Estatales. En caso de corresponder, se aplicarán las preferencias conforme a la normativa vigente.

Se ordenarán las ofertas por Valor de Comparación, asignándole a la oferta que presente un menor VC el puntaje de 100 (correspondiente al máximo para esta etapa). El resto de las ofertas obtendrán un puntaje proporcionalmente menor, de acuerdo a su ubicación en el ordenamiento respecto a la que se le asignó el puntaje máximo.

La fórmula para determinar los puntajes de precio es la siguiente:

$$\text{Puntaje Económico} = 100 \times \text{VCb} / \text{VCi}$$

Donde:

-VCb es el Valor de Comparación más bajo entre las ofertas admitidas;

-VCi el Valor de Comparación de la propuesta en consideración.

17. Antecedentes del proveedor en RUPE

Las sanciones registradas en RUPE se considerarán como antecedente al momento de evaluación de las ofertas **únicamente durante los plazos que se indican a continuación**, computados a partir de su registro:

Tipo de sancion	Plazo
Advertencia	12 Meses
Multa / Ejecución de la garantía de mantenimiento de oferta o de fiel cumplimiento de contrato	18 Meses
Suspensión	Equivalente al doble del período correspondiente a la suspensión, con un mínimo de 18 meses
Eliminación	Indefinido

Las sanciones que el proveedor presente registradas en RUPE, **considerándolas de acuerdo con lo estipulado en el cuadro anterior**, impactarán en el valor de comparación alcanzado en la evaluación de las ofertas, de conformidad con los siguientes criterios:

Fórmula a aplicar para identificar el impacto en cada caso:

$$\text{Antecedentes negativos (AN)} = \text{TS} + \text{CS} + \text{PI}$$

Valor máximo de incremento del valor de comparación por concepto de AN = 10%

Donde:

- **TS = tipo de sanción** (vale el tipo de sanción más gravoso cuando haya más de una sanción vigente)

TS	Valor (%)
Advertencia	1,0
Multa / Ejecución de la garantía de mantenimiento de oferta o de fiel cumplimiento de contrato	2,5
Suspensión / Eliminación de organismo	4

- **CS = cantidad de sanciones vigentes en RUPE**

CS	Valor (%)
1	0
2	1,5
3	2,5
4 o más	4,0

- **PI = proporción de los contratos con sanciones vigentes.** El impacto se determina en función de la cantidad de sanciones vigentes en RUPE (CS) sobre cantidad de adjudicaciones registradas en el sitio web de compras estatales (CA).

PI	Valor (%)
Si $0 < CS/CA \leq 0,1$	0
Si $0,1 < CS/CA \leq 0,2$	1,0
Si $0,2 < CS/CA \leq 0,5$	1,5
$CS/CA > 0,5$	2,0

18. Adjudicación

La selección de las ofertas presentadas se hará entre aquellas que superen la evaluación realizada, adjudicándose a la oferta que resulte mejor evaluada.

Una vez adjudicada la Licitación, se publicará la Resolución de adjudicación en [el sitio web](#) de Compras Estatales de acuerdo a la normativa vigente y se notificará por

cualquier medio fehaciente de acuerdo al numeral 22. “Notificaciones” del presente pliego, a los oferentes y al adjudicatario, debiendo estos acusar recibo de la notificación. Presidencia de la República se reserva el derecho de adjudicar la licitación a la oferta que considere más conveniente para sus intereses y a las necesidades del servicio, y también de rechazar a su exclusivo juicio, la totalidad de las ofertas, de adjudicar total o parcialmente los ítems solicitados, así como de no adjudicar alguno de ellos.

Se adjudicará según el siguiente detalle:

- Ítem N° 1, correspondiente a Servicio de Centro de Contacto (Contact Center) en horario central de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hs, hasta 24 meses de servicio.
- Ítem N° 2, correspondiente a la Implantación y puesta en marcha de los servicios de atención.
- Ítem N° 3, Arrendamiento de línea telefónica, hasta 24 meses.
- Ítem N° 4, Servicio de implantación de nuevos sistemas o cambios, hasta 3.500 (tres mil quinientas) horas, siendo ésta una cantidad máxima que no genera derecho a cobro por parte del adjudicatario.

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](#). Si al momento de la adjudicación, el proveedor que resulte adjudicatario no hubiese adquirido el estado "ACTIVO" en RUPE, una vez notificado el acto, el organismo contratante otorgará un plazo de 5 (cinco) días a fin de que el mismo adquiera dicho estado, bajo apercibimiento de adjudicar el llamado al siguiente mejor oferente en caso de no cumplirse este requerimiento en el plazo mencionado.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 76 del TOCAF el organismo contratante tendrá a su cargo la validación y aprobación de la inscripción del proveedor en RUPE.

19. Documentación a verificar a los adjudicatarios

El adjudicatario dispondrá de un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de Adjudicación, para presentar el Compromiso de no Divulgación -que luce en la Parte III. Formularios. Anexo III- debidamente firmado.



La empresa adjudicataria en aplicación de la preferencia a la industria nacional (dispuesta en el Decreto N° 13/009) o del Subprograma de contratación pública para el desarrollo de las MIPYMES (dispuesta en el Decreto N° 371/010), deberá presentar certificado de origen emitido por las entidades competentes que acredite que su producto califica como nacional. Para ello contará con un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la resolución de adjudicación.

En caso de que el certificado no fuera presentado en el plazo previsto o fuera denegado, se dejará sin efecto la adjudicación, la que podrá recaer en la siguiente mejor oferta.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el presente numeral en tiempo y forma, será motivo de considerarlo incurso en mora de pleno derecho, dejar sin efecto la adjudicación e iniciar las acciones legales correspondientes.

20. Plazos y forma de pago

El servicio se facturará a mes vencido, abonando a través del SIIF, dentro de los 60 días del mes de compra.

Para el caso del Ítem 2. Implantación y puesta en marcha, el pago se realizará en una única vez tras la finalización de la implantación solicitada.

Para el Ítem 4, se deberán facturar mensualmente a mes vencido, las horas efectivamente realizadas.

El plazo para el pago comenzará a regir a partir de la recepción definitiva del servicio y recabada la conformidad de las contrapartes correspondientes respecto del servicio facturado, de acuerdo a lo establecido en el numeral 26. "Incumplimiento de los Niveles de Servicio" y en la Parte II. Especificaciones Técnicas, 2.2.4. "REQ-SA.4 Niveles de Servicio".

La Presidencia de la República será agente de retención de impuestos, en los casos que corresponda, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa legal vigente.

Esta Administración tiene la potestad de retener de los pagos debidos en virtud del contrato, los créditos laborales a los que tengan derecho los trabajadores de la empresa contratada, en los casos que la adjudicataria no de cumplimiento a lo establecido en el numeral 25 del presente Pliego de Condiciones.



El pago por concepto de ajustes paramétricos se realizará contra factura específica para esto, indicando ítem y período al que corresponde.

21. Cesión de contrato

El adjudicatario no podrá ceder el contrato a terceros.

22. Notificaciones

Toda notificación o comunicación que el Organismo contratante 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/s dirección/es electrónica/s previamente registrada/s por cada oferente en la sección “Comunicación” incluida en la pestaña “Datos Generales” del Registro Único de Proveedores del Estado.

23. Garantía de fiel cumplimiento de contrato

No se le requerirá al adjudicatario la garantía de fiel cumplimiento del contrato, pero en caso de incumplimiento de la contratación se sancionará con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) del monto correspondiente a la adjudicación (artículo 64 del TOCAF).

24. Obligaciones del adjudicatario

El adjudicatario deberá guardar estricta y absoluta reserva respecto de toda la información a la que tenga acceso o se genere en virtud del presente procedimiento, de conformidad con lo estipulado en el Compromiso de no Divulgación que se agrega en la Parte III. Formularios. Anexo III. Dicho Compromiso deberá ser presentado por el adjudicatario, debidamente firmado, según lo estipulado en el numeral 19, “Documentación a verificar a los adjudicatarios”, del presente Pliego.

El adjudicatario deberá cumplir con los niveles de servicio comprometidos ajustándose estrictamente a las condiciones establecidas y a los plazos determinados.



El adjudicatario se hará responsable ante cualquier daño y/o perjuicio que causare durante la ejecución del contrato celebrado mediante el presente procedimiento.

En caso de contratación de personal, mediante la modalidad de arrendamiento de servicios profesionales, el oferente deberá controlar que el profesional o profesionales contratados 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.

El adjudicatario deberá prestar el servicio en oficinas **ubicadas en Uruguay**, las cuales podrán ser visitadas por personal de ARCE en caso de ser necesario.

25. Obligaciones laborales del adjudicatario

El adjudicatario deberá dar cumplimiento a todas las normas laborales vigentes, siendo el único responsable del cumplimiento de las obligaciones correspondientes a las leyes sociales por sus empleados y/o personal tercerizado.

El adjudicatario se obliga a suministrar toda documentación que le fuere requerida por Presidencia de la República a efectos de corroborar el cumplimiento de las mencionadas obligaciones. 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.

La firma adjudicataria deberá tener a todo el personal inscripto en el Banco de Previsión Social y 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 Presidencia de la República no se responsabilizará de los daños que sufra el personal, debiendo el adjudicatario responsabilizarse por cualquier accidente de su personal.

La firma adjudicataria será responsable por los daños y perjuicios que provoque su personal tanto a funcionarios y bienes de Presidencia de la República o a terceros, debiendo asumir sus costos y responsabilidades.

La retribución de los trabajadores de la empresa adjudicataria asignados al cumplimiento de las tareas detalladas en el presente Pliego, deberá respetar los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios.

Presidencia de la República se reserva el derecho de exigir a la empresa adjudicataria la documentación 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.

El adjudicatario se compromete a comunicar al organismo contratante, 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, dicho organismo podrá solicitar de manera fundada, con la debida justificación, el cambio provisorio o definitivo de alguno/s de ellos.

26. Incumplimiento de los Niveles de Servicio

Se considerará incumplimiento cualquier apartamiento a los niveles de servicio requeridos en la Parte II. “Especificaciones Técnicas” del presente, aplicando las penalidades establecidas en el siguiente cuadro:

Nº	Nombre indicador	Descripción	Valor exigido	Penalidad por incumplimiento
1	Nivel de Atención de Llamadas	Porcentaje de llamadas abandonadas sobre el total de recibidas.	Hasta 10%	5% del monto de la factura del mes
2	Tiempo de respuesta de llamadas	Atender el 80% de las llamadas antes de los 20 segundos	Igual o mayor a 80%	5% del monto de la factura
3	Tiempo de respuesta de formularios web	Cantidad de consultas recibidas a través del formulario web respondidas en 24 hrs. sobre la cantidad de	Igual o más del 90%	5% del monto de la factura del mes

		consultas recibidas a través del formulario web.		
4	Calidad de respuestas	Cantidad de respuestas con error crítico sobre el total de consultas (llamadas y formulario web) auditadas.	Hasta 5%	5% del monto de la factura del mes
5	Resultado de encuestas	Cantidad de respuestas con valor > 3	Mayor o igual a 70%	5% del monto de la factura del mes
6	Eficiencia de respuestas	Cantidad de respuestas (no incidencias) transferidas a nivel 2	Hasta 10%	5% del monto de la factura del mes

Las penalidades comenzarán a aplicarse a partir de los tres (3) primeros meses contados a partir del comienzo de la ejecución de los servicios correspondientes al Ítem 1 de la contratación.

Todos los montos que resulten de penalizaciones por incumplimiento en los niveles de servicio serán acumulables y serán descontadas de las facturas pendientes de pago. Se prevé un tope mensual por todo concepto máximo del 20% de la factura correspondiente.

De no existir facturas pendientes de pago, los importes serán abonados a Presidencia de la República en el plazo que ésta determine.

De constatarse en un período de 12 (doce) meses, 4 (cuatro) o más incumplimientos mensuales que alcancen el 20% de la facturación correspondiente, se entenderá que el adjudicatario ha incurrido en un nivel de incumplimiento que permitirá a Presidencia de la República decidir la rescisión de la contratación.

27. Incumplimientos contractuales

Se considerará incumplimiento a las condiciones del contrato, la contravención total o parcial a las cláusulas del presente Pliego y/o a la normativa aplicable. Sin perjuicio de ello, se considerará incumplimiento la obtención de resultados insatisfactorios respecto del objeto de la contratación.

28. Mora y Sanciones

El adjudicatario incurrirá en mora de pleno derecho sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna, por el sólo vencimiento de los términos y/o por hacer o no hacer algo contrario a lo estipulado.

Verificado el incumplimiento y sin perjuicio de las acciones legales que ameriten promoverse, Presidencia podrá proponer o disponer, según el caso y gravedad de este, la aplicación de las siguientes sanciones:

- a) advertencia;
- b) multa de hasta el 5% (cinco por ciento) del monto total adjudicado IVA incluido;
- c) suspensión para contratar con el organismo por un período de tiempo;
- d) eliminación del infractor como proveedor del organismo.

En todos los casos, la sanción deberá guardar relación con el monto del contrato, la entidad de la infracción y los daños y perjuicios resultantes para los intereses del Estado.

Una vez firme, la sanción impuesta será registrada en el Registro Único de Proveedores del Estado a los efectos de su consideración como antecedente del proveedor para futuras contrataciones.

La aplicación de la sanción deberá efectuarse a la luz de los principios que rigen la potestad sancionatoria administrativa, especialmente, los principios de tipicidad, proporcionalidad, motivación e imparcialidad.

29. Causales de rescisión

Presidencia de la República podrá rescindir la contratación en los siguientes casos:

- Cuando dicha entidad verifique un incumplimiento grave en una o más de las condiciones estipuladas en el presente Pliego, anexos y documentos explicativos, descriptivos, entre otros.
- Cuando el adjudicatario no presentara la documentación exigida en el numeral 19. “Documentación a verificar a los adjudicatarios” del presente, en el plazo establecido en el mismo.
- Cuando se detecten incumplimientos reiterados de los niveles de servicios y plazos estipulados y acordados para la ejecución de las actividades.
- Cuando el contratista no iniciara los trabajos en la fecha fijada o no diera a los mismos el desarrollo previsto en el contrato.
- Cuando los servicios no se encontrasen ejecutados con arreglo al contrato y se hubiera otorgado plazo al contratista para subsanar los defectos, sin que lo haya hecho.
- Cuando el contratista resulte culpable de fraude, grave negligencia o contravención a las obligaciones estipuladas en el contrato.

Las causales mencionadas precedentemente se enumeran a título enunciativo, pudiendo Presidencia de la República evaluar otras causales de rescisión, conforme a Derecho.

PARTE II - Especificaciones Técnicas

1-ALCANCE DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

El alcance del servicio a prestar constituye el primer nivel de atención consistente en brindar orientación, apoyo y respuesta a consultas de funcionarios públicos y proveedores del Estado sobre contratación pública y uso de los sistemas administrados por ARCE en base a la información publicada en **arce.gub.uy**, y a la capacitación que brindará ARCE. Dicho servicio deberá ser brindado a través de un Contact Center con los siguientes canales de atención: línea telefónica, y formulario web.

Sistemas administrados por ARCE:

SICE: Sistema de Información de Compras Estatales, es el sistema de gestión de las compras públicas, en él se registran todos los procedimientos de contratación que son publicados en forma automática en el portal Compras Estatales.

Tienda Virtual: Dentro del sitio web de Compras y Contrataciones del Estado funciona una Tienda Virtual, donde se encuentra el conjunto de productos disponibles correspondientes a los Convenios Marco vigentes, sus condiciones de contratación y los proveedores asociados.

PAC: Plan anual de compras, es el sistema donde se ingresan y modifican los planes de compras de las Administraciones Públicas y que permite su publicación en la web de ARCE.

RUPE: Registro Único de Proveedores del Estado, es la herramienta que permite registrar y mantener la información actualizada de todas las personas físicas y jurídicas interesadas en contratar con el Estado.

Portal web Compras Estatales: Sitio web donde se publican las convocatorias y las adjudicaciones de los procedimientos de compras, así como las modificaciones y aclaraciones de los pliegos de contratación entre otra información relevante.

Catálogo de bienes, servicios y obras: Registro estructurado de bienes, servicios y obras mantenido por ARCE y publicado en el sitio web de Compras y Contrataciones del Estado.

1.1 Servicio de Atención

El Contact Center (CC) se integra a la Estrategia de Atención integral de ARCE y apoyo a usuarios del sistema de compras públicas y deberá realizar las siguientes actividades principales:

a) Atención a funcionarios públicos:

- Resolución de las consultas sobre: generalidades de los procedimientos de contratación, información sobre capacitaciones, etc.
- Orientación y apoyo en el uso de los sistemas de compras: ingreso de procedimientos en SICE, búsquedas en RUPE, portal de Compras Estatales, mantenimiento de usuarios, tienda virtual, plan anual de compras, catálogo de bienes, servicios y obras, entre otros.

b) Atención a proveedores del Estado:

- Resolución de las consultas sobre: búsqueda de oportunidades de negocio y consulta de adjudicaciones en el portal web de Compras Estatales, forma de cotizar en línea, inscripción al Registro Único de Proveedores del Estado, reclamos de activación, información sobre cursos de capacitación, etc.
- Orientación y apoyo en el uso de los sistemas de compras: ingreso de ofertas en línea, ingreso de documentación a RUPE, usuario deshabilitado, etc.

Los canales de contacto por los cuales el CC recibirá comunicación son: telefónico o formulario web.

El servicio a contratar deberá incorporar la tecnología necesaria para contar con la mayor productividad del equipo de trabajo y con el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos.

La atención a clientes deberá basarse en la calidad de servicio en todos los canales de atención.



La respuesta desde el CC debe ser de igual calidad y contenido independientemente del canal utilizado por las personas para realizar sus consultas.

1.2 Sistema/Plataforma de Gestión Integrada

La gestión del Contact Center deberá estar sustentada por una plataforma/sistema de información que permita realizar todas las actividades de manera integrada y registre la información necesaria para obtener datos e indicadores de gestión tanto al proveedor como a ARCE.

La información generada, asociada a la gestión del servicio que se contrata, será de propiedad de ARCE.

ARCE no se hará cargo de pagar licencias de software de ningún tipo. En caso de que las herramientas utilizadas para el desarrollo y ejecución del sistema impliquen licenciamiento, el proveedor deberá asumir sus costos dentro del servicio ofrecido.

La disponibilidad de la solución en el horario de funcionamiento del CC (de 9:00 a 18:00 hrs., de lunes a viernes) se considera crítica. En todos los casos de indisponibilidad se deberá brindar una pantalla de notificación que indique que el sistema no está disponible.

1.3 Servicio de Implantación y Puesta en Marcha

Consiste en la implementación y puesta en funcionamiento inicial del Contact Center de ARCE, así como de futuras evoluciones por incorporación de mejoras o nuevos sistemas o aspectos no incluidos en el alcance original.

El servicio de implantación inicial se realizará considerando las siguientes actividades:

1-Transferencia de conocimiento desde ARCE a adjudicatario, que consistirá de una capacitación de 40 horas distribuida en 10 jornadas, las cuales podrán ampliarse en caso de requerirse capacitaciones adicionales.

El contenido de la capacitación será el siguiente:

- Capacitación sobre cómo utilizar la información publicada en el sitio web de ARCE (arce.gub.uy)
- Capacitación en los sistemas de información.
- Capacitación sobre el alcance de los servicios y el procedimiento de derivación a ARCE, para los casos en que el CC deba derivar la consulta al segundo nivel de atención Capacitación en la normativa vigente

2- Capacitación a ARCE en el uso de los sistemas de información provistos por el adjudicatario.

3- Implementación de la integración de las herramientas de gestión de ARCE y el adjudicatario.

4- Especificación detallada, planificación y puesta en funcionamiento de reportes e indicadores de niveles de servicio.

5- Ajustes y aprobación de Plan de trabajo.

1.4 Servicio de Implantación de nuevos sistemas o cambios

En caso de nuevos servicios, ya sea administrados por ARCE o sistemas vinculados al Sistema de Compras, evolución de servicios existentes o cambios normativos que tengan impacto en la atención al público, las actividades serán similares a las del servicio de implantación y puesta en marcha, y se ajustarán de acuerdo a las necesidades del nuevo servicio o cambio.

En estos casos, el proveedor recibirá un encargo de ARCE describiendo las características del mismo a efectos de que el proveedor pueda realizar una propuesta adecuada para cumplir con el mismo.

A estos efectos deberá utilizar la metodología descrita para el servicio de implantación y puesta en marcha inicial, con las adaptaciones requeridas para el encargo en cuestión.



La propuesta incluirá un plan de trabajo describiendo los perfiles necesarios y el esfuerzo en horas requerido por cada uno para la ejecución de las actividades del Plan.

A estos efectos deberá considerar los siguientes perfiles: Agente, Capacitador y Supervisor.

Se establece que la relación entre el valor hora de los perfiles mencionados quedará determinada por los siguientes parámetros de ponderación:

- Valor hora perfil de Agente equivale a: valor hora base
- Valor hora perfil de Supervisor equivale a: 150% del valor hora agente (valor hora base)
- Valor hora perfil de Capacitador equivale a: 120% del valor hora agente (valor hora base)

En el caso de registrarse un **incremento sostenido** de la demanda mayor al 20%, durante un periodo de 3 (tres) meses, de los valores base utilizados para el dimensionamiento, el proveedor deberá volver a aplicar la metodología de dimensionamiento. Las horas/agente requeridas resultantes de la aplicación del modelo, una vez aprobadas por ARCE, se consumirán de las horas adicionales adjudicadas por concepto de ítem 4 " Servicio de Implantación de nuevos sistemas o cambios".

Ese incremento se medirá en base a la cantidad de llamadas y formularios recibidos, lo que deberá ser debidamente fundamentado.

2-REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

El Ítem 1 deberá cumplir con los requerimientos establecidos para Servicio de Atención y Sistema/plataforma de Gestión Integrada.

Por otro lado, los Ítems 2 y 4 deberán cumplir con los requerimientos del Servicio de Implantación y puesta en marcha.



Se describen a continuación los antecedentes del oferente y requerimientos para cada uno de los servicios así como para el sistema/plataforma necesario para sustentar la gestión del servicio de atención. Se adjunta en la Parte II. Formularios. Anexo IV. “Planilla de cumplimiento de Requerimientos del Servicio de Contact Center”, en la cual el proveedor deberá indicar cumplimiento y lugar de la oferta donde describe el cumplimiento de los mismos.

Los requerimientos se identifican de la forma REQ-xx-n, donde xx será:

Exp: Experiencia

SA: Servicio de Atención

SG: Sistema/Plataforma de Gestión Integrada

SI: Servicio de Implantación y puesta en marcha inicial

Asimismo, se indica en cada requerimiento si el mismo es **Obligatorio (RO) o Deseable (RD)**.

2.1 Antecedentes del oferente

La oferta deberá presentar información sobre la experiencia de la empresa que permita verificar el cumplimiento de los requerimientos que se detallan en el presente numeral. A estos efectos se incluye un modelo en la Parte III. Formularios. Anexo V. “Formato para la presentación de la Experiencia de la Empresa”.

2.1.1 REQ-Exp. 1 Experiencia en servicios de Contact Center (RO)

El proveedor deberá contar con una experiencia mínima de 3 (tres) años en brindar servicios de Contact Center.

2.1.2 REQ-Exp. 2 Experiencias exitosas en implantación del Sistema de Gestión (RO):

El proveedor deberá contar con una experiencia mínima de 1 (una) implantación de sistema de gestión y su adaptación en función de requerimientos particulares de sus clientes, y mantenimiento de los mismos, en los últimos 5 años.



2.1.3 REQ-Exp. 3 Experiencia con Organismos del Estado Uruguayo.

Se valorará la experiencia en la prestación de los servicios requeridos en el numeral 1. “Objeto del llamado” del presente pliego brindado a Organismos del Estado uruguayo.

2.2 Requerimientos del Servicio de Atención

2.2.1 REQ-SA.1 Dimensionamiento (RO)

El proveedor dimensionará en su oferta la cantidad de agentes (exclusivos y no exclusivos) requeridos para la ejecución del servicio para el Ítem 1 (horario central de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas) cuya dedicación permita cubrir la atención de todos los canales, de acuerdo con la demanda y cumplimiento de los niveles de servicio indicados y los datos brindados para dimensionamiento en la Parte III. Formularios. Anexo VI. “Información para la elaboración de las ofertas”

La metodología utilizada para el dimensionamiento (modelo de dimensionamiento) deberá incluirse en la oferta y será considerada en la evaluación técnica.

Dicho modelo deberá considerar variables asociadas a los datos de demanda (cantidad histórica de correos y llamadas, duración promedio de las llamadas, etc.), así como también a los niveles de servicio solicitados.

2.2.2 REQ-SA.2 Equipo de Trabajo (RO)

El equipo deberá estar integrado como mínimo por:

- Equipo de agentes exclusivos y/o no exclusivos que el proveedor dimensionará en su oferta para la ejecución del servicio en el horario central, cuya dedicación permita cubrir la atención de todos los canales, de acuerdo con la demanda y cumplimiento de los niveles de servicio indicados.
- **1 (un) supervisor/a**, el cual podrá ser compartido con otros servicios.
- **1 (un) gerente de servicio** que sea el nexo de ARCE para realizar las devoluciones de las auditorías, evaluaciones del servicio prestado y/o coordinación de actividades para la mejora de los servicios.

Perfil del personal

Las tareas serán realizadas por personal propio de la empresa adjudicataria.

Se enumeran a continuación los requisitos a cumplir por cada perfil solicitado:

Tanto los agentes, como el supervisor/a, deberán tener experiencia en **Atención remota a clientes** acreditable, vocación de servicio y perfil proactivo para la recepción, gestión y resolución de consultas.

Los agentes deberán ser multiskill (tener habilidades para la atención de todos los canales).

El supervisor/a deberá acreditar experiencia de al menos 1 (un) año en la gestión de equipos de Call Center, capacidad de liderazgo, y manejo de situaciones conflictivas.

El gerente del servicio deberá acreditar experiencia de al menos 1 (un) año en gestión de proyectos o servicios.

La oferta deberá incluir los CV de supervisor/a y gerente del servicio, de acuerdo al modelo que se incluye en la Parte III. Formularios. Anexo VII. "Formato para la presentación de los Currículum Vitae".a los efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos solicitados.

Para el caso de los Agentes, el oferente se compromete a integrar los equipos con personal que cumpla los requerimientos del presente Pliego, debiendo presentar CV de los mismos previo al comienzo del servicio. ARCE podrá solicitar el cambio de aquellos integrantes que no se ajusten a lo solicitado.

ARCE realizará la capacitación inicial a aquellos Agentes designados por el adjudicatario, según lo establecido en el numeral 1.3. "Servicio de Implantación y Puesta en Marcha", los cuales deberán aprobar el curso para estar en condiciones de prestar el servicio.

Durante la vigencia del contrato, en caso de que la integración de cualquiera de los perfiles propuestos sufriera alteraciones, el oferente que resulte adjudicatario se compromete a presentar un sustituto con iguales o superiores condiciones al declarado en su oferta.



Asimismo, el adjudicatario deberá mantener personal entrenado para las suplencias, garantizar el nivel del servicio acordado, aún en casos de rotación de personal.

ARCE podrá auditar en cualquier momento a los agentes que atienden el servicio.

En caso de rotación del personal, o incorporación de nuevos agentes al servicio, la capacitación requerida estará a cargo de la empresa adjudicataria, pudiendo ARCE, sin previo aviso, realizar auditorías.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, ARCE realizará capacitaciones en el caso de la puesta en funcionamiento de nuevos sistemas, herramientas o cambios normativos que tengan impacto en la atención al público objetivo, para asegurar que el equipo de trabajo disponga de la información necesaria y actualizada en todo momento.

2.2.3. REQ-SA.3 Gestión y calidad del servicio (RO)

Procesos y procedimientos

El proveedor deberá contar con procesos de atención y gestión definidos considerando los requerimientos planteados para el servicio de atención incluyendo las actividades vinculadas a la transferencia al segundo nivel de atención gestionado por ARCE.

Se deberá presentar en la oferta documentación descriptiva de los procesos.

El adjudicatario deberá permitir a ARCE el libre acceso a las instalaciones del CC a fin de verificar la aplicación de los procesos propuestos.

Reportes del servicio de atención

Sistema de reportes que permita a ARCE obtener informes de las comunicaciones por los diferentes canales, niveles de atención y demás indicadores del servicio sin la necesidad de intervención del proveedor.

Los requerimientos específicos de reportería se describen en requisitos de las plataformas/sistemas.

Telefonía

El servicio debe contener la posibilidad de **distribución de llamadas** (ACD) o distribución de contactos.

El servicio debe permitir la **grabación de llamadas** que permita a ARCE auditarlas cuando lo desee.

El servicio de atención debe disponer de un **IVR** (Interactive Voice Response) que permita realizar una breve encuesta que evalúe la comunicación mantenida. Las preguntas serán del tipo: “¿Cómo evalúa usted la claridad de la respuesta y/o las indicaciones del agente? Por favor, marque 1 si considera el servicio muy malo, 2 malo, 3 ni bueno ni malo, 4 bueno y 5 muy bueno”. Luego se debe poder sacar un reporte de las respuestas.

El servicio debe permitir el fácil **acceso a conversaciones** de los diferentes canales por parte de ARCE para la evaluación de la calidad de atención (escucha de llamadas telefónicas, revisión de respuestas vía mail, entre otros), sin la necesidad de intervención del proveedor. Se valorará, que el oferente al elaborar su oferta, detalle opciones para el manejo de **desborde de llamadas** que permitan garantizar el nivel de atención acordado cuando los operadores estén ocupados.

2.2.4. REQ-SA.4 Niveles de Servicio (RO)

Se deberá cumplir con los objetivos de calidad definidos por ARCE mensualmente bajo el siguiente detalle para todos los servicios de atención:

Indicadores para llamadas telefónicas:

- 1- **Nivel de atención** = 90% de las llamadas deberán ser atendidas (10% de abandono permitido)
- 2- **Tiempo de respuesta** = 80% deberán responderse antes de los 20 segundos

Indicadores para solicitudes recibidas por formularios web:

- 3- **Tiempo de respuesta** = 90% de las solicitudes deberán ser respondidas dentro de las 24 horas hábiles de recibidas.

Indicadores de calidad y eficiencia (aplica para todos los tipos de contacto):

- 4- **Calidad de respuestas** = 95% de las respuestas no presentan errores críticos
- 5- **Resultado de encuestas** = 70% de las respuestas deberán ser > 3
- 6- **Eficiencia de respuestas** = 90% de las atenciones que no sean incidencias son resueltas en el primer nivel de atención.

El proveedor deberá enviar dentro de los primeros 5 días hábiles de mes, reportes de cumplimiento durante el mes anterior de los niveles de servicio establecidos.

Asimismo, deberá realizar una presentación de los mismos a ARCE en la cual se analizarán los eventuales incumplimientos y posibles acciones de mejora.

Error Crítico

Se tomarán como error crítico, los casos en que el agente brinde información errónea o incompleta que vulnere el procedimiento o cause un perjuicio tanto a compradores como a proveedores.

2.3. Requerimientos para el Sistema/ plataforma de Gestión Integrada

Se requiere que el proveedor utilice una plataforma/ sistema de información de gestión para el servicio de atención que contemple los requerimientos que se enumeran a continuación.

Deberá presentar en su oferta la descripción del sistema propuesto incluyendo funcionalidades, muestras de pantallas u otro material que permita conocer el mismo. NO será válida la presentación de links a url's del producto o sistema a utilizar; la descripción debe estar incluida en la propuesta.

2.3.1 REQ-SG.1 Registro de Atenciones (RO)

Se utiliza la palabra Atenciones haciendo referencia a toda solicitud de atención que se pueda realizar por los distintos canales.



El sistema deberá registrar las atenciones realizadas a través de todos los canales ingresando la información necesaria para que las mismas puedan ser identificadas/ tipificadas de acuerdo con el tipo de usuario, tipo de consulta/incidencia, sistema al que corresponde, identificación del cliente (proveedor o funcionario), canal por el que fue realizada, etc.

Se deberán registrar los datos de quien se comunica con el Contact Center de ARCE y asociarlos a cada instancia de atención de manera de poder tener una visión unificada de los contactos con cada cliente cualquiera haya sido el canal utilizado para contactarse.

Los datos de identificación del cliente en caso de ser funcionario serán: cédula de identidad, Inciso, Unidad Ejecutora, dirección de correo electrónico, y para los proveedores: nacionalidad y número de RUT o registro en el país de origen, dirección de correo electrónico.

Deberá quedar registro de la identificación del cliente en todos los casos, sea cual sea el canal utilizado.

En el caso de contacto telefónico la grabación inicial luego del mensaje de bienvenida lo guiará para completar los datos según sea funcionario o proveedor.

Se deberá asociar un número que identifique cada solicitud, el cual será notificado al cliente de modo de facilitar el posterior seguimiento de la misma si no fuera resuelta durante el primer contacto.

El sistema deberá mantener un estado asociado a las solicitudes: pendiente, derivada, resuelta, etc.

2.3.2 REQ-SG. 2 Derivación de casos entre usuarios del sistema o grupos de usuarios (RO)

Las solicitudes serán atendidas por los agentes del Contact Center (primer nivel de atención), procurando su pronta resolución. Cuando en el primer nivel no pueda resolverse la solicitud, la misma deberá derivarse al segundo nivel de atención que estará a cargo de ARCE.



La herramienta debe llevar registro de los tiempos de derivación y respuesta para facilitar el control de la gestión por parte del equipo de ARCE permitiendo la visualización de los mismos para cada caso.

2.3.3 REQ-SG. 3 Integración entre sistema de gestión y herramienta utilizada en el segundo nivel de atención (RD)

Se valorará que la oferta incluya una propuesta para la implementación de mecanismos para integración del sistema/plataforma propuesto por el proveedor con la herramienta utilizada por ARCE para la gestión de incidencias (Redmine 4.2.1 con extensiones de la empresa RedmineUp para HelpDesk y CRM).

La documentación sobre las interfaces disponibles (servicios REST) se encuentran en:

RedmineUp:

Tickets: <https://www.redmineup.com/pages/help/helpdesk/rest-api-create-ticket>

Contactos: <https://www.redmineup.com/pages/help/crm/listing-contacts-api>

Redmine: https://www.redmine.org/projects/redmine/wiki/Rest_Issues

En el caso de ser necesario, se podrán definir campos personalizados en Redmine para facilitar el seguimiento de las incidencias que se escalan a la ARCE.

La ARCE dispone de una instalación propia de Redmine y los servicios mencionados anteriormente, solamente podrán ser consumidos a través de una conexión por VPN que le será proporcionada al proveedor.

Desde el punto de vista funcional dicha integración permitiría automatizar la derivación desde el primer al segundo nivel de atención y viceversa, así como la trazabilidad completa de una atención si la misma fue derivada.

Como requisito técnico de la integración, la misma debería realizarse a través de servicios web.

De no proponerse la implementación de esta integración, la derivación deberá registrarse manualmente en el sistema de ARCE.



2.3.4 REQ-SG. 4 Seguridad (RO)

El sistema deberá contar con diferentes perfiles de usuario, considerando los requeridos para que el equipo de ARCE pueda realizar las funciones vinculadas al control de gestión, auditorías, etc.

Deberá quedar registrada toda acción que realice cualquier usuario en el sistema sobre la información y casos asociados a una persona.

Disponibilidad de funcionalidades de auditoría que permitan acceder a la trazabilidad de cada atención, incluyendo la posibilidad de escucha de llamadas.

El sistema deberá habilitar la solicitud y confirmación del **consentimiento** de las personas para el tratamiento de determinados datos (de acuerdo con la normativa de Protección de Datos Personales en Uruguay- Ley 18.831, de 11 de agosto de 2008 y artículo 1º y 4º del Decreto N° 414/009, de 31 de agosto de 2009).

El sistema deberá asegurar el cumplimiento de las normas en materia de protección de datos personales. El tratamiento de los datos debe realizarse de acuerdo con la normativa de **Protección de Datos Personales** vigente en Uruguay (Ley N° 18.331 de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009 de 31 de agosto de 2009).

El proveedor se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso en virtud de este procedimiento únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización expresa y documentada de ARCE.

El proveedor se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

Cuando alguna de las partes conozca de la ocurrencia de vulneraciones de seguridad en cualquier fase del tratamiento que realice, que sean susceptibles de afectar en forma significativa los derechos de los interesados deberá informar de tal extremo a la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP).

Los datos personales deberán estar alojados en territorio nacional. No se autorizan alojamientos temporales ni definitivos en servidores situados fuera del país.

2.3.5 REQ SG. 5 Generación de reportes predefinidos (RO)

Todos los reportes deberán contener diversos filtros que permitan acotar la información visualizada por diferentes criterios, por ej. Tipo de cliente (proveedor o funcionario), canal de atención, rango de fechas, estado, etc.

La información resultante en pantalla de un determinado reporte deberá poder descargarse a planilla electrónica y/o PDF.

Los reportes proporcionados deberán permitir a ARCE obtener informes de comunicaciones por los diferentes canales, niveles de atención y demás indicadores del servicio sin la necesidad de intervención del proveedor.

Para los indicadores de servicio correspondientes al nivel de atención de llamadas y consultas a través del formulario web respondidos dentro de las 24 hs, establecidos en el numeral 2.2.4. REQ-SA.4 Niveles de Servicio, el sistema de gestión utilizado por el CC deberá contemplar la emisión de reportes por parte de ARCE para poder realizar la medición de los mismos.

Se requerirá la presentación de un informe mensual sobre el desarrollo del servicio y conteniendo el detalle de cumplimiento de los indicadores referenciados en el párrafo anterior.

Lista de reportes a considerar (se pueden proponer otros), con detalle de los filtros que deberá tener:

- Cantidad total de atenciones en un período ingresado (día, semana, mes, etc.).
La información vendrá agrupada por canal de atención.

Filtros: Organismo, Trámite, Canal y dimensión adicional dependiendo del canal (localidad, agente, entre otros).

- Cantidad de Atenciones por tipo de usuario en un periodo ingresado.

Filtros: Organismo, Trámite y Tipo de Solicitud.

- Detalle de consultas o gestiones realizadas en un período ingresado.

Filtros: Organismo, Canal, tipo de consulta, sistema, entre otros.



- Ranking sobre los tipos de consultas con más atenciones en un período ingresado.

Filtros Comprador: Funcionario, nombre, cédula, Inciso y Unidad Ejecutora, Canal de consulta, tipo de consulta y sistema a que refiere, entre otros.

Filtros Proveedor: Razón social, RUT, canal de consulta, tipo de consulta, sistema a que refiere, entre otros.

Deberá incluir la posibilidad de consultar las atenciones en curso, por canal, que permita visualizar el agente asignado y la duración de la interacción.

2.3.6. REQ-SG. 6 Registro de interacciones de las personas (RO)

Se deberán dejar trazas de todas las interacciones de cada persona con los distintos canales de atención que luego puedan ser consultadas a través de reportes.

Los datos mínimos a registrar serán:

- Cédula de la persona o RUT si es proveedor
- Nombre de la persona o denominación social según sea funcionario o proveedor
- Inciso y Unidad Ejecutora si es funcionario
- Fecha y Hora de la atención
- Canal
- Pregunta
- Respuesta
- Sistema al que refiere la consulta
- Tipo de problema
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico de contacto



2.3.7 REQ-SG. 7 Formulario web (RO)

Se deberá proveer un formulario web que será diseñado por el adjudicatario de acuerdo a las pautas establecidas por ARCE, el mismo quedará accesible a través de la web de ARCE y podrá ser completado por proveedores o funcionarios compradores. La respuesta a las consultas se realizará a través del correo apoyousuarios@arce.gub.uy.

2.3.8 REQ-SG. 8 Consultas web (RD)

Se valorará disponer de una consulta web que permita a los clientes de ARCE que han realizado solicitudes, visualizar la trazabilidad y el estado de sus solicitudes, con independencia del canal por el que las haya realizado y accediendo con su número de solicitud.

2.3.9 REQ-SG. 9 Propiedad de la información y acceso a la misma (RO)

Toda la información que se registra en el sistema será propiedad exclusiva de ARCE.

Se deberá permitir a ARCE el acceso en modalidad de consulta a la base de datos del sistema y/o facilitar réplicas de la misma si ARCE lo requiere.

2.3.10 REQ-SG. 10 Versiones de navegadores para Interfaz (RO)

Las interfaces deben ser 100% web y funcionar correctamente en los navegadores Chrome, Firefox, Internet Explorer, Edge y Safari, en versiones estables que no tengan más de dos años de vigencia desde su liberación a la fecha de implementación.

2.3.11 REQ-SG. 11 Análisis automáticos (RD)

Se valorará la propuesta de herramientas con capacidad analítica o de inteligencia artificial, que permitan analizar comportamiento de clientes, agentes, etc.

2.4 Requerimientos del servicio de implantación y puesta en marcha inicial

Incluye la configuración, personalización y/o desarrollos necesarios en el sistema utilizado y su implantación en los canales transversales de primer nivel de atención telefónico y formulario web, así como la selección de agentes y su capacitación para la ejecución del servicio de atención, y la capacitación en el uso del sistema al equipo de ARCE.

2.4.1 REQ-SI. 1 Metodología y Procesos (RO)

Deberá describir la metodología y procesos a aplicar tanto durante la implantación inicial del servicio como en las posteriores evoluciones o ampliaciones considerando como mínimo las actividades descritas en el alcance de este servicio.

2.4.2 REQ-SI. 2 Dimensionamiento y Plan de Implantación (RO)

Deberá presentar un dimensionamiento del esfuerzo estimado en horas/rol requerido para la implantación inicial del servicio.

Se requiere un plan de implantación del servicio que incluya alcance, fases, cronograma de ejecución de la implantación inicial, recursos requeridos, consistentes con el dimensionamiento realizado.

Dicho plan será ajustado en conjunto con ARCE, incorporando las acciones y recursos a cargo de personal de ARCE y a estos efectos ARCE definirá un coordinador.

El plazo de ejecución de la implantación no deberá superar los 60 días corridos.

2.4.3 REQ-SI. 3 Equipo de Trabajo de Implantación (RO)

El equipo deberá incluir al menos los siguientes roles:

- **Supervisor**, será el responsable de la correcta ejecución del plan de implantación y aplicación de la metodología y procesos definidos. Finalizado el plan, deberá asegurar que los agentes del CC se hayan apropiado de los conocimientos requeridos para una efectiva ejecución de los servicios.



- **Capacitador/es**, serán los responsables de ejecutar las capacitaciones de responsabilidad del proveedor.

El supervisor deberá acreditar experiencia de al menos 1 (un) año en gestión de proyectos o servicios.

Los capacitadores deberán acreditar experiencia brindando capacitación de al menos 5 cursos del sistema.

Para presentar la información solicitada deberán incluir en su oferta los CV, de acuerdo al formato suministrado en Anexo VII – Formato para la presentación de los Currículum Vitae.

2.5 Requerimientos para el Servicio de Implantación de Nuevos Servicios

Se consideran los mismos requerimientos que para el servicio de implantación y puesta en marcha inicial.



PARTE III – Formularios

Anexo I - Formulario de identificación del Oferente

LICITACIÓN PÚBLICA Nº 5004 /2022

Razón Social de la Empresa: _____

Nombre Comercial de la Empresa: _____

R. U. T. (ex-RUC): _____

Fecha de inicio de operaciones en Uruguay: _____

Domicilio a los efectos del presente llamado:

Correo electrónico: _____

Correo electrónico alternativo: _____

Calle: _____

Localidad: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

Socios o Integrantes del Directorio de la Empresa:

Nombre:

Documento:

Cargo:

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

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

FIRMA/S: _____

Aclaración de firmas: _____

Anexo II – Recomendaciones sobre la oferta en línea

Sr. Proveedor:

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

- 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](#) o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 hs.
- 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 y ver el video explicativo sobre el ingreso de ofertas en línea en [link](#) que se encuentra en el sitio web.**

- 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.
- En caso que sea necesario podrá ingresar información de carácter complementario, la que deberá ajustarse tanto al tamaño máximo por archivo (100 Mb) como a las extensiones habilitadas: txt, rtf, pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, ods, zip, rar y 7z. Tener en cuenta que en caso de haber discrepancia entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.

Si usted desea cotizar algún impuesto, o atributo que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse con la sección Catálogo de ARCE al correo



electrónico catalogo@arce.gub.uy para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

- 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.
- 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.
- Tener presente que en caso de producirse problemas de funcionamiento en el sistema que impidan el ingreso de las ofertas al mismo durante las 24 horas corridas previas a la apertura, éste reprogramará una nueva fecha de apertura a fin de asegurar el plazo requerido para dicho ingreso. Esta nueva fecha será publicada en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

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

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

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



Uruguay
Presidencia

Cuentas y los restantes oferentes. Los documentos confidenciales solo quedarán disponibles para la Administración y el Tribunal de Cuentas.

- Por dudas o consultas sobre la oferta en línea, podrá comunicarse con Atención a proveedores de ARCE al (+598) 2604 5360 de lunes a domingos 8 a 21 hs, o a través del correo compras@arce.gub.uy.

Anexo III - Compromiso de no Divulgación

En la ciudad de [REDACTED], a los [REDACTED] días del mes de [REDACTED] de dos mil veintitrés, el Sr./Sra. [REDACTED], titular de la cédula de identidad N° [REDACTED], en representación de la empresa [REDACTED], R.U.T./N° de Identificación fiscal [REDACTED], constituyendo domicilio para todos sus efectos en esta ciudad en la calle [REDACTED],

DECLARA QUE:

PRIMERO. Obligaciones inherentes a la vinculación con Presidencia de la República

La empresa abajo firmante se compromete:

- 1.- a no divulgar, y mantener estricta reserva en observancia con lo dispuesto en la normativa legal vigente, de la información, documentos, contratos, propuestas y material de Presidencia de la República, sus entidades desconcentradas y/o dependientes, que se confieran por escrito o se reciban verbalmente en virtud de su vinculación con Presidencia de la República en el marco de la Licitación Pública N° 5004/2022.
- 2.- a adoptar medidas de seguridad, razonables y prudentes para proteger la información que sea secreta, reservada o confidencial, de conformidad al régimen legal en la materia, incluyendo sin limitarse a ello, las disposiciones de seguridad que Presidencia de la República determine.

SEGUNDO. Alcance de la obligación del presente Acuerdo

La obligación de no divulgación comprenderá la información de carácter deliberativo, comercial, financiera, contractual, técnica o de cualquier otra naturaleza reservada o privilegiada de la que la empresa firmante tenga conocimiento en virtud de su vinculación con Presidencia de la República alcanzando las ideas y desarrollos comprendidos en los proyectos que se elaboren, incluyendo los elementos de análisis, evaluación y comparación, estrategias, planes futuros, documentación (cualquiera sea su forma de registro), así como toda otra información que por el hecho de ser divulgada pueda provocar cualquier tipo de daño, perjuicio o desventaja para Presidencia de la República. Asimismo, la empresa firmante se compromete a advertir a su personal –ya sea dependiente o contratado- y a toda persona a la que se revele la información



comprendida en el presente Compromiso, con la debida autorización, de la obligación de no divulgación asumida y de los términos de este documento.

TERCERO. Vigencia. Las obligaciones de no divulgación asumidas en el presente Compromiso se mantendrán mientras dure el vínculo de la empresa firmante con Presidencia de la República y persistirán aún después de terminado el mismo, por un período de dos años contados a partir de la fecha cierta de tal desvinculación, sin perjuicio de la información secreta, reservada o confidencial, que mantendrá su respectiva naturaleza conforme a lo dispuesto en la Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008 de Acceso a la Información Pública.

CUARTO. Sanción por incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones que se asumen por este documento, Presidencia de la República queda plenamente facultada para adoptar las medidas que por derecho correspondan.

QUINTO. Régimen legal

Todo lo no previsto en el presente Compromiso, se regulará por lo dispuesto en las Leyes Nos. 17.060, de 23 de diciembre de 1998 y 18.381, de 17 de octubre de 2008 y los Decretos reglamentarios Nos. 30/003, de 23 de enero de 2003, 452/009 de 28 de setiembre de 2009, y 232/010 de 2 de agosto de 2010 respectivamente, y demás normas concordantes y complementarias. En señal de conformidad se suscribe el presente Compromiso, en el lugar y fecha antes señalados, recibiendo el firmante una copia del mismo.

Firma.....

Aclaración.....

C.I.N°.....

Anexo IV – Planilla de cumplimiento de Requerimientos del Servicio de Contact Center

Requerimiento	Descripción	Tipo (*)	Cumple (Si/No)	Lugar en oferta
Experiencia – Antecedentes del Oferente				
REQ-Exp. 1	Experiencia mínima de 3 (tres) años en brindar servicios de Contact Center.	RO		
REQ-Exp. 2	Experiencia en implantación del Sistema de Gestión y su adaptación en función de requerimientos particulares de sus clientes, y mantenimiento de los mismos, en los últimos 5 años.	RO		
REQ-Exp. 3	Experiencia en la prestación de servicios de CC a Organismos del Estado Uruguayo.	RD		
Servicio de Atención				
REQ-SA.1 Dimensionamiento	Debe presentar el dimensionamiento en cantidad de agentes (exclusivo y no exclusivo) y la metodología utilizada para realizarlo.	RO		
REQ-SA.2 Equipo de Trabajo	Debe presentar CV del Supervisor propuesto de acuerdo al Anexo VII.	RO		
	Debe presentar CV del Gerente propuesto de acuerdo al Anexo VII.	RO		
REQ-SA.3 Gestión y Calidad del Servicio	Deberá presentar documentación de Procesos y procedimientos de atención y gestión.	RO		
	El servicio deberá permitir distribución y grabación de llamadas, contar con IVR y permitir acceso a conversaciones.	RO		
REQ-SA.4 Niveles de Servicio	Debe fundamentar cómo cumplirá con los niveles de servicio requeridos.	RO		
Sistema/Plataforma de Gestión				
REQ-SG.1	Debe describir cómo el sistema cumple con el Registro de Atenciones.	RO		
REQ-SG.2	Debe describir cómo el sistema realiza la derivación de casos entre usuarios y niveles.	RO		



REQ-SG.3	Se valorará una propuesta de integración automática para derivación y recepción de respuestas desde el segundo nivel de atención.	RD		
REQ-SG.4	Debe presentar en su oferta cómo cumple con los requerimientos de Seguridad solicitados.	RO		
REQ-SG.5	Debe presentar lista de reportes que se podrán emitir considerando todos los descriptos en el requerimiento del pliego.	RO		
REQ-SG.6	Se debe describir la trazabilidad del sistema de acuerdo a lo solicitado.	RO		
REQ-SG.7	Se debe presentar diseño propuesto para formulario web.	RO		
REQ-SG.8	Se valorará la disponibilidad de una consulta web para la cual deberá presentar diseño de pantalla.	RD		
REQ-SG.9	Debe presentar conformidad con la propiedad de la información y describir modalidades para permitir el acceso a la misma.	RO		
REQ-SG.10	Debe cumplir con los requisitos de versiones de navegadores soportadas por la interfaz del sistema de gestión.	RO		
REQ-SG.11	Se valorará la propuesta de herramientas de análisis de datos. Deberá describir herramienta y usos posibles de la misma.	RD		
Servicio de Implantación y Puesta en Marcha Inicial				
REQ-SI.1	Debe presentar la metodología y procesos a aplicar durante la implantación y puesta en marcha del servicio.	RO		
REQ-SI.2	Debe presentar el dimensionamiento del equipo en horas/rol y el plan de implantación.	RO		
REQ-SI.3	Debe presentar una integración de roles para el equipo propuesto para la implantación y los CV de las personas propuestas para cada rol.	RO		

Anexo V – Formato para la presentación de la Experiencia de la Empresa

1. Nombre Comercial de la Empresa		2. Calidad del Oferente: Responsable Principal <input type="checkbox"/> Integrante del Consorcio <input type="checkbox"/>	
3. Fecha de inicio de operaciones		4. Correo electrónico	
5. EXPERIENCIA			
REQ-EXP. 1 Experiencia en servicios de Contact Center (RO)			
Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:		Tel de contacto:	
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:
Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:		Tel de contacto:	
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:
Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:		Tel de contacto:	
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:



Uruguay
Presidencia

REQ-EXP. 2 Experiencias exitosas en implantación del Sistema de Gestión (RO)			
Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:			Tel de contacto:
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:
Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:			Tel de contacto:
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:
Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:			Tel de contacto:
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:
Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:			Tel de contacto:
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:



Uruguay
Presidencia

Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:		Tel de contacto:	
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:
Organismo o empresa contratante:	Breve Descripción del Servicio:		
Referente de la Institución:		Tel de contacto:	
Email de contacto:	Período del Servicio:	Desde:	Hasta:
6. Certificación: el oferente declara que la información suministrada es verídica, completa y correcta.		Firma: _____	

Anexo VI – Información para la elaboración de las ofertas

La siguiente información se brinda a los efectos de que los oferentes puedan realizar el dimensionamiento pertinente para la elaboración de su propuesta:

- Cantidad de llamadas atendidas por mes en 2021

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cantidad de llamadas	978	1.229	1.405	1.474	1.486	1.344	1.494	1.575	1.676	1.397	1.534	1.273

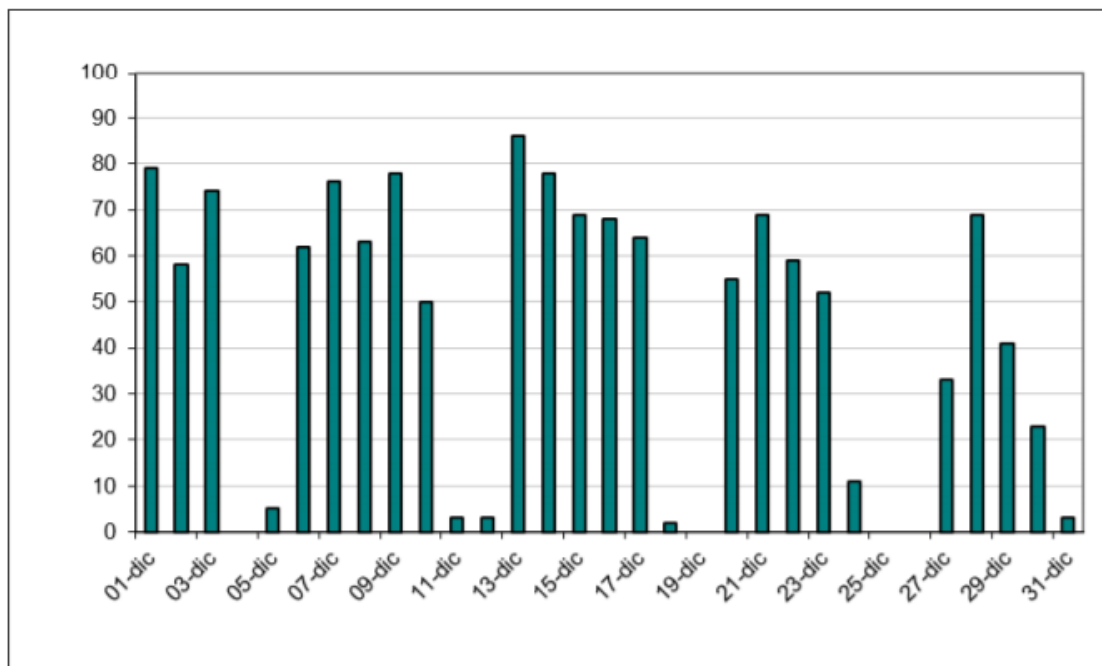
-Duración promedio de las llamadas atendidas en 2021

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Duración de llamadas en segundos	267	258	281	272	254	274	279	288	325	310	311	284

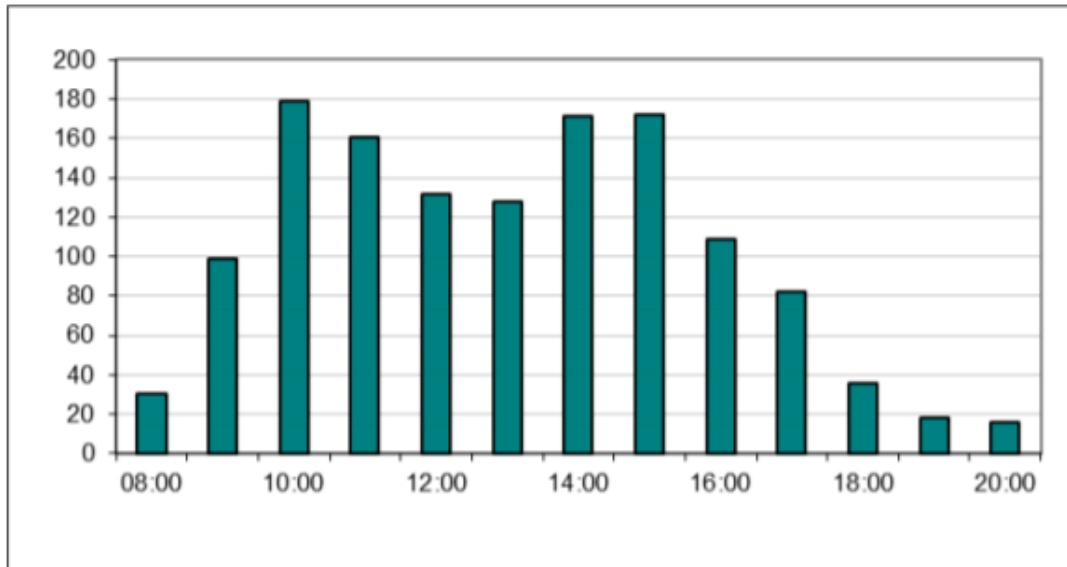
-Cobertura horaria del servicio

Los datos presentados corresponden al servicio de call center que presta servicios de lunes a domingo de 8 a 21 hs excepto feriados no laborables.

-Cantidad de llamadas diarias en el mes de diciembre 2021



-Distribución horaria de las llamadas en el mes de diciembre 2021



Cantidad de correos electrónicos recibidos en 2021

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	agosto	setiem bre	octubre	noviem bre	diciem bre	Total
Proveedor	404	480	628	745	736	735	717	587	640	587	449	558	7266
Comprador	617	582	826	536	737	757	770	749	687	589	784	726	8360
Derivados de ACCESA	30	38	42	40	51	72	100	70	101	93	98	75	810
Ciudadano	21	22	19	13	19	15	21	23	37	23	40	27	280
Total	1072	1122	1515	1334	1543	1579	1608	1429	1465	1292	1371	1386	16716

Anexo VII – Formato para la presentación de los Currículum Vitae

Rol Propuesto:.....

1. DATOS PERSONALES				
Nombres		Apellidos		
2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA				
Indicar experiencia de al menos tres años en la realización del servicio que corresponda, según el rol solicitado.				
Rol desempeñado/Servicios Realizados	Empresa, referente y teléfono institucional	Horas de Servicio efectuadas si corresponde	Fecha	
			Desde	Hasta
3. EXPERIENCIA GENERAL				
Comenzando por su puesto actual, enumere en orden cronológico inverso, todos los cargos que haya desempeñado. Use un renglón diferente para cada cargo en los últimos tres años.				
Rol desempeñado	Empresa, referentes y teléfono institucional	Experiencia en:	Fecha	
			Desde	Hasta



Uruguay
Presidencia

Declaración y Consentimiento de utilización de Datos Personales: Declaro que la información suministrada es verídica, completa y correcta. A su vez, consiento que la misma sea consultada por los integrantes de la Comisión Asesora de Adjudicaciones de Presidencia de la República y ARCE. El suscripto declara que ha prestado su consentimiento libremente, habiendo sido informado en forma previa, expresa, precisa e inequívoca respecto de la finalidad de la comunicación de los datos referidos, según lo dispuesto en la Ley No. 18.331 de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, de 11 de agosto de 2008 y en el Decreto Reglamentario No. 414/009, de 31 de agosto de 2009 en materia de comunicación de datos personales. Asimismo tomo conocimiento que podré ejercer los derechos tales como actualización, rectificación, supresión, etc., previstos en la referida Ley, ante ARCE.

Firma

Fecha

PARTE IV. Detalle de Criterios de Evaluación Técnica

Para cada Factor considerado se detallan a continuación los sub-factores que los componen, así como los puntajes correspondientes y los criterios para su asignación.

Los mismos son:

1. Experiencia (Ponderación 10% del Puntaje Técnico)

Sub-Factor	Descripción del Criterio	Puntaje Máximo	
REQ-Exp. 2 RO	Experiencia en implantación del Sistema de Gestión y su adaptación en función de requerimientos particulares de sus clientes, y mantenimiento de los mismos, en los últimos 5 años.	0 implantación	No cumple
		1 implantación	30
		Entre 2 y 3 implantaciones	50
		más de 3 implantaciones	70
REQ-Exp. 3 RD	Experiencia en la prestación de servicios de CC a Organismos del Estado Uruguayo.	Sin experiencia	0
		1 organismo	15
		2 o más organismos	30

2. Servicio de Atención (Ponderación 40% del Puntaje Técnico)

Sub-Factor	Descripción del Criterio	Puntaje Máximo
Dimensionamiento		
REQ-SA.1 RO	Metodología utilizada para el dimensionamiento realizado, asignándose el mayor puntaje a la oferta que presente la metodología cuya lógica mejor considere tanto los datos de demanda proporcionados como los niveles de servicio requeridos. Se valorará la aplicación de buenas prácticas y/o benchmarks reconocidos. El puntaje de las demás ofertas se otorgará en forma proporcional respecto de la mejor evaluada.	60

Equipo de Trabajo			10
	Supervisor del servicio, de acuerdo al siguiente criterio:		7
	Experiencia del SUPERVISOR del horario Central y complementario	menor a 1 año	No cumple
		Entre 1 y3 años	3
		Más de 3 años	7
	Gerente del servicio, de acuerdo al siguiente criterio:		3
	Experiencia del Gerente del Servicio	menor a 1 año	No cumple
Entre 1 y3 años		1	
Más de 3 años		3	
Gestión y Calidad del Servicio			
REQ-SA.3RO	Se evaluarán los Procesos y procedimientos de atención y gestión presentados, asignándose el mayor puntaje a la oferta que presente la propuesta más completa, consistente y de mayor cobertura para la ejecución de este servicio promoviendo la efectividad y calidad de la atención, así como una adecuada gestión que permita minimizar las derivaciones al segundo nivel de atención. El puntaje de las demás ofertas se otorgará en forma proporcional respecto de la mejor evaluada.		10
Niveles de Servicio			
REQ-SA.4 RO	Se evaluará la descripción de CÓMO cumplirá con los niveles de servicio requeridos, otorgándose el mayor puntaje a la propuesta que mejor fundamente el cumplimiento de manera consistente con la metodología de dimensionamiento propuesta en el REQ-SA.1. A las restantes propuestas se les asignará un valor proporcional en relación a la mejor evaluada.		20

3. Sistema/Plataforma de Gestión (Ponderación 30% del Puntaje Técnico)

Para la evaluación de los sub-factores componentes de éste Factor, se asignará el puntaje máximo para el sub-factor, a aquella propuesta que mejor cumpla con lo solicitado, y en forma proporcional al resto respecto a la mejor puntuada; según el siguiente detalle:

Sub-Factor	Descripción del Criterio	Puntaje Máximo
REQ-SG.1 RO	Cómo el sistema cumple con el Registro de Atenciones.	15
REQ-SG.2 RO	Cómo el sistema realiza la derivación de casos entre usuarios y niveles.	15
REQ-SG.3 RO	Propuesta de integración automática para derivación y recepción de respuestas desde el segundo nivel de atención.	5
REQ-SG.4 RO	Cómo cumple con los requerimientos de Seguridad solicitados.	20
REQ-SG.5 RO	Reportes que se podrán emitir considerando todos los descriptos en el requerimiento del pliego.	25
REQ-SG.6 RO	Trazabilidad del sistema de acuerdo a lo solicitado.	5
REQ-SG.7 RO	Diseño propuesto para formulario web	5
REQ-SG.8 RD	Disponibilidad de una consulta web con presentación del diseño de pantalla.	5
REQ-SG.11 RD	Propuesta de herramientas de análisis de datos, con descripción de herramienta y usos posibles de la misma.	5

4. Servicio de Implantación y Puesta en Marcha Inicial (Ponderación 20% del Puntaje Técnico)

Sub-Factor	Descripción del Criterio	Puntaje Máximo
REQ-SI.1 RO	Se evaluará la metodología y procesos a aplicar durante la implantación y puesta en marcha del servicio, asignándose el mayor puntaje a la oferta que presente la propuesta más completa, consistente y de mayor cobertura para la ejecución de este servicio (capacitación, impacto en sistema de gestión, etc.). El puntaje de las demás ofertas se otorgará en forma proporcional respecto de la mejor evaluada.	40
REQ- SI.2 RO	Se evaluará en el plan de implantación, la consistencia entre el esfuerzo estimado por perfil y los plazos de ejecución de actividades presentados en el cronograma para cada fase, asignándose el mayor puntaje a la oferta más completa y consistente, y en forma proporcional al resto respecto de la mejor evaluada.	60