

Municipalidad
de CórdobaDirección de Compras y Contrataciones
Secretaría de Economía y FinanzasAv. Marcelo T. de Alvear 120 - 9° Piso - CP 5000 - Córdoba, Argentina
Teléfono: 0351-4285600 - Int. 1930 al 1946 - www.cordoba.gob.ar

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES - SUBASTA ELECTRÓNICA INVERSA -

Art. 1°).- PROCEDIMIENTO: La Subasta Electrónica Inversa es una competencia de precios dinámica efectuada electrónicamente, en tiempo real y de forma interactiva, consistente en que los oferentes presenten, durante un plazo establecido, sus respectivas ofertas, las que podrán ser mejoradas mediante la reducción sucesiva de precios y cuya evaluación será automática.-

Art. 2°).- MARCO JURÍDICO: Todas las cuestiones que se originen con motivo de la ejecución o interpretación del contrato serán resueltas conforme al siguiente marco jurídico, sin perjuicio de lo que establezcan:

- a) Pliegos de Bases y Condiciones Generales, Particulares y/o de Especificaciones Técnicas.-
- b) Ordenanza N° 12.995 y modificatorias.-
- c) Resolución Serie "A" N° 23/2020, de la Secretaría de Economía y Finanzas.-
- d) Disposiciones, Resoluciones y demás normas legales vigentes de orden nacional, provincial y/o municipal que resulten aplicable a los bienes y/o servicios a subastar.-

Para los casos no previstos expresamente en los cuerpos legales antedichos, se aplicarán las disposiciones que rigen el procedimiento administrativo de la Ciudad de Córdoba (Ordenanzas N° 6.904, N° 12.990 y sus modificatorias), los principios generales del derecho administrativo y subsidiariamente los del derecho privado.-

La presentación de la oferta significará la aceptación lisa y llana de todas las estipulaciones que rigen la presente contratación.-

Art. 3°).- FORMA, LUGAR Y PLAZO DE CONSULTA: Las consultas relacionadas a las citadas normativas podrán efectuarse por escrito ante la Dirección de Compras y Contrataciones o por teléfono al número 0351 – 4285600, Internos 1930 al 1946, de Lunes a Viernes, en el horario de 08:00 a 13:00 horas.-

La forma, lugar y plazo de consultas a los pliegos de bases y condiciones serán detallados en las condiciones particulares.-

La Dirección de Compras y Contrataciones podrá realizar aclaratorias de oficio o a solicitud de la Repartición Requiriente, las que serán publicadas en el portal web oficial del municipio:

<https://subastaselectronicas.cordoba.gob.ar/>

Art. 4°).- ACCESO GRATUITO A LOS PLIEGOS: Los interesados podrán acceder a los pliegos de manera gratuita desde el portal web oficial del municipio, a los fines de poder formular sus propuestas, salvo que se defina otro procedimiento en las condiciones particulares.-

Art. 5°).- DOMICILIO A LOS FINES DE LA CONTRATACIÓN: A todos los efectos legales se considerará domicilio del oferente y eventual adjudicatario, el domicilio electrónico constituido en los términos del Artículo 4.3 de la Resolución Serie "A" N° 23/2020, Reglamentaria de la Ordenanza N° 12.995.-

Las notificaciones electrónicas se considerarán perfeccionadas transcurridos TRES (3) días, contados a partir del momento en que se encontraron disponibles, es decir, en condiciones de ser visualizadas en el domicilio electrónico, aún cuando el destinatario no haya accedido al mismo para tomar conocimiento.-

La existencia de impedimentos que obstaculicen la posibilidad de enviar o recibir una notificación electrónica, deberán ser acreditados por quien los invoque, salvo que fueran de público conocimiento o producto de fallas en los equipos o sistemas informáticos, lo cual será considerado en cada caso concreto.-

Art. 6°).- MANTENIMIENTO DE LA OFERTA: Los oferentes se obligarán a mantener su oferta por el término de TREINTA (30) días administrativos, a contar desde la fecha fijada para el cierre de la subasta, entendiéndose



que tal compromiso se prorroga automáticamente cada TREINTA (30) días administrativos, de no mediar manifestación expresa en contrario por parte del oferente, con una antelación no menor a TRES (3) días administrativos a la fecha de cada uno de los vencimientos; salvo que se establezca en las condiciones particulares un plazo diferente.-

Art. 7°).- PROVEEDORES HABILITADOS PARA PARTICIPAR: Para poder participar de un procedimiento de subasta electrónica inversa los oferentes deberán registrarse como usuario en el portal de subastas del Municipio, ingresando al siguiente enlace: <https://subastaselectronicas.cordoba.gob.ar/> y posteriormente solicitar a la Dirección de Compras y Contrataciones su vinculación a la respectiva subasta.-

La Dirección de Compras y Contrataciones podrá verificar que las actividades registradas en la constancia de inscripción de la Administración Federal de Ingresos Públicos guarden relación con el objeto de la subasta, como así también que la persona física que genere el usuario en el portal de subasta cuenta con capacidad para obligar a la persona jurídica correspondiente.-

El Municipio podrá solicitar a los interesados requisitos adicionales a los fines de realizar la vinculación a la subasta electrónica que corresponda, en los términos que se establezcan en las condiciones particulares.-

Art. 8°).- PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ELECTRÓNICA: La oferta electrónica se deberá realizar por un precio unitario fijo y cierto, por renglón, bien y/o servicio, definido en el portal de subastas del municipio, según el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.-

Deberá incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA) o la alícuota correspondiente, de acuerdo a la legislación vigente, y cualquier otro impuesto, gravamen, tasa, tributo y gasto que deba incurrir el oferente.-

Los oferentes registrados y vinculados en el portal de subastas del Municipio, realizarán electrónicamente sus ofertas dentro del período de lances establecido en las condiciones particulares. El precio de referencia o de arranque de la presente subasta podrá ser fijado en las mencionadas condiciones particulares.-

El primer lance para ser válido, podrá ser igual o inferior al precio de arranque. Efectuado el primer lance, los subsiguientes, para ser válidos, deberán igualar o superar al porcentaje mínimo de mejora establecido en las condiciones particulares, respecto de la última oferta ocurrida durante la subasta.-

Art. 9°).- PERÍODO DE LANCES: El período de lances será el lapso de tiempo durante el cual los oferentes realizarán electrónicamente sus ofertas. Durante dicho período, los oferentes podrán visualizar online todos los lances realizados y la posición de los mismos en el orden de prelación según la oferta realizada, sin perjuicio de la confidencialidad que se mantendrá sobre la identidad de los oferentes.-

Art. 10°).- ACTA DE PRELACIÓN FINAL - PUBLICIDAD: Una vez finalizada la subasta, automáticamente se procesarán los lances recibidos, ordenando a los oferentes, por cada bien y/o servicio o renglón, según el monto de su último lance, generando electrónicamente un Acta de Prelación Final.-

El Acta de Prelación Final será publicada en el portal de subastas del municipio, mostrando la identidad de los oferentes, y notificada al domicilio electrónico de los mismos.-

Art. 11°).- DOCUMENTACIÓN: A partir de la notificación del Acta de Prelación Final, el oferente que haya quedado primero, deberá enviar a la Dirección de Compras y Contrataciones, la documentación que a continuación se detalla:

- a) Oferta económica expresada en moneda de curso legal, firmada en todas sus hojas por el oferente o su representante legal, indicando la C.U.I.T. Los precios deberán ser idénticos a los ofrecidos en la subasta electrónica.-
- b) Constitución de domicilio electrónico a los fines de la contratación.-
- c) Certificado de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado Municipal y en el rubro relacionado al objeto de la subasta, o la constancia de haber iniciado el respectivo trámite.-
- d) Garantía de mantenimiento de oferta, salvo que haya sido presentada en una instancia anterior del proceso según lo establecido en las condiciones particulares.-
- e) Documentación adicional que se requiera en las condiciones particulares.-

La documentación deberá ser presentada en el plazo de CINCO (5) días administrativos o en el plazo que se encuentre establecido en las condiciones particulares, contados a partir del día de la notificación del Acta de Prelación Final.-



En caso de incumplimiento, se tendrá por desistida la oferta, sin perjuicio de las sanciones correspondientes, y se notificará al oferente que le sigue en el orden de prelación.-

La falsedad de los datos contenidos en la documentación que se acompañe, determinará la inmediata exclusión del oferente, con pérdida de la garantía de mantenimiento de oferta. Si la falsedad fuera advertida con posterioridad a la adjudicación o contratación, será causal suficiente para dejar sin efecto la misma por causa imputable al adjudicatario, según corresponda, con pérdida de la garantía de cumplimiento de contrato y sin perjuicio de las demás responsabilidades civiles y/o penales que deriven del hecho.-

Art. 12°).- PROVEEDORES NO INSCRIPTOS: El oferente que haya quedado primero según el Acta de Praelación Final y no se encuentre inscripto en el Registro de Proveedores del Estado Municipal, deberá cumplimentar con todos los requisitos establecidos para obtener dicha inscripción, dentro del término de CINCO (5) días administrativos, a contar desde la notificación del Acta de Praelación Final, salvo que existan distintas estipulaciones en las condiciones particulares respecto a este plazo, en cuyo caso prevalecerán estas últimas. Desde el momento de la presentación de la solicitud de inscripción se considerará al interesado inscripto provisoriamente hasta el momento de su inscripción definitiva o del rechazo de la misma. La inscripción deberá estar cumplimentada satisfactoriamente al momento de la adjudicación.-

Si ello no ocurriere, se intimará al cumplimiento de dicha obligación en un plazo perentorio, vencido el cual se tendrá por desistida la oferta, pudiendo adjudicarse al oferente cuya cotización le siga en orden de prelación, sin perjuicio de ejecutar la garantía de oferta y de la toma de razón de dicha circunstancia en el mencionado Registro.-

Art. 13°).- OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA: El proveedor inscripto en el Registro de Proveedores del Estado Municipal deberá mantener actualizada su información, debiendo notificar todo cambio que guarde relación con el domicilio electrónico, el giro comercial, actividad y de corresponder, con el objeto contractual.-

Art. 14°).- GARANTÍAS: Para afianzar el cumplimiento de todas sus obligaciones los oferentes y adjudicatarios deberán presentar las siguientes garantías, salvo que existan distintas estipulaciones en las condiciones particulares, en cuyo caso prevalecerán estas últimas:

1. **GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA:** será del UNO POR CIENTO (1%) del valor total de la oferta. El desistimiento de la oferta antes del vencimiento del plazo de validez establecido, acarreará la pérdida de la garantía de mantenimiento de oferta. En caso de desistimiento parcial, la garantía se perderá en la misma proporción del desistimiento.-
2. **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** será del DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total de la adjudicación. Esta garantía será entregada dentro de los OCHO (8) días siguientes a la recepción de la notificación de la adjudicación. Si dentro del mencionado plazo el adjudicatario no la integrare, el incumplimiento acarreará la pérdida de la garantía de mantenimiento de oferta y podrá rescindirse el contrato, sin perjuicio de las sanciones que le correspondan al adjudicatario que incurra en tal infracción.-
El cumplimiento del contrato dentro del plazo de integración establecido precedentemente, exime al interesado de esta obligación. En caso de rechazo de los artículos entregados, se procederá de acuerdo a lo indicado en el párrafo anterior.-
3. **GARANTÍA DE IMPUGNACIÓN:** para impugnar de las decisiones adoptadas durante el procedimiento, el oferente deberá constituir como garantía un depósito del UNO POR CIENTO (1%) del valor del o de los renglones impugnados.
4. **GARANTÍA DE ANTICIPO FINANCIERO:** prevista en caso de que se adelanten fondos por parte del Municipio, para la provisión de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios. Se podrán efectuar pagos anticipados siempre que se hubiera pactado en las respectivas condiciones particulares de la contratación y el adjudicatario constituya garantías por el equivalente al monto recibido.-

La ejecución de las garantías o la iniciación de las acciones destinadas a obtener el cobro de las mismas tendrán lugar sin perjuicio de la aplicación de las multas que correspondan o de las acciones que se ejerzan para obtener el resarcimiento integral de los daños que los incumplimientos de los oferentes o proveedores hubieren ocasionado.-

Las garantías se constituirán independientemente para cada subasta y en alguna de las siguientes formas:



- a) **Efectivo con moneda nacional**, mediante depósito en la **SUCURSAL CATEDRAL del BANCO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, CID 900 - Cuenta N° 36997/04 – CBU 0200900501000003699747**, acompañando la boleta o comprobante pertinente.-
- b) **Títulos Públicos** aforados en su valor nominal de la deuda pública nacional, provincial o municipal, bonos del tesoro o cualquier otro valor similar. Se depositarán en la Dirección de Tesorería, adjuntando a la oferta constancia de dicho depósito. En caso de ejecución de los valores a que se refiere este apartado, se formulará cargo por los gastos que ella ocasione y por la diferencia que resultare si se liquidare bajo la par. El eventual excedente quedará sujeto a las disposiciones que rigen la devolución de garantías.-
- c) **Aval Bancario** u otra fianza a satisfacción de la Municipalidad de Córdoba, constituyéndose el fiador en deudor solidario, liso y llano, y principal pagador con renuncia a los beneficios de división y excusión en los términos del Artículo 1583 del Código Civil y Comercial de la Nación, así como al beneficio de interpelación judicial previa. La institución bancaria deberá tener asiento principal, sucursal o agencia establecida en la ciudad de Córdoba y expresar sometimiento a los Tribunales Ordinarios de esta ciudad.-
- d) **Seguro de Caucción** mediante pólizas aprobadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendidas a favor de la Municipalidad de Córdoba. La compañía aseguradora deberá tener asiento principal, sucursal o agencia establecida en la ciudad de Córdoba y expresar sometimiento a los Tribunales Ordinarios de esta ciudad. La firma y la acreditación de que el firmante de la póliza de seguro de caución tiene las facultades para que la compañía de seguros asuma el riesgo, serán certificadas por Escribano Público.-
- e) **Pagaré** suscripto por quienes tengan el uso de la razón social o actúen con poder suficiente del oferente, indicando el carácter que revisten. En el cuerpo de este documento (anverso o reverso) deberá constar la autenticación de la firma por escribano público, entidad bancaria, autoridad policial u oficial mayor del municipio. Esta modalidad será válida únicamente para la garantía de mantenimiento de oferta.-
Dicho documento deberá llenarse consignando claramente su carácter de "garantía de mantenimiento de oferta", monto por el que se constituye, referencia al tipo y N° de Subasta y Expediente al que corresponde, y el asunto de que se trata. No deberá consignarse **fecha de vencimiento y no se podrá incluir otra leyenda** que pueda tergiversar el valor del documento.-

DEVOLUCIÓN DE LAS GARANTÍAS: La devolución de las garantías, según el modo en que fueron constituidas, se realizará en los plazos y lugares que a continuación se indica:

- **GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA:** El Oferente, dentro de los DIEZ (10) días de notificado el acto administrativo de adjudicación, deberá concurrir a la Dirección de Tesorería a retirar la garantía de mantenimiento de oferta constituida en efectivo y títulos públicos, y la constituida con modalidad c), d) y e) a la Dirección de Compras y Contrataciones. En el caso del oferente que haya resultado adjudicado, la garantía le será devuelta cuando integre la garantía de cumplimiento del contrato y el plazo se computará a partir del momento que integre dicha garantía.-
- **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** El Adjudicatario, dentro de los DIEZ (10) días de cumplido íntegramente el contrato a satisfacción del organismo requirente, cuando no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna, deberá concurrir a retirar la garantía de cumplimiento del contrato, en los mismos lugares que se indica en el punto anterior.-
- **GARANTÍA DE ANTICIPO FINANCIERO:** El Adjudicatario, dentro de los DIEZ (10) días de cumplida la provisión de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios, originadas por el adelanto de fondos, deberá concurrir a retirar la garantía de anticipo financiero, en los mismos lugares indicados precedentemente.-
- **GARANTÍA DE IMPUGNACIÓN A LA ADJUDICACIÓN:** El Oferente, dentro de los DIEZ (10) días de dictado el acto administrativo que disponga su devolución, deberá concurrir a la Dirección de Tesorería a retirar la garantía de impugnación a la adjudicación.-

Vencido el término previo, sin que se concrete su retiro, implicará la renuncia tácita a favor del Estado Municipal de lo que constituya la garantía.-

Art. 15°).- MUESTRAS: En el caso de ser solicitadas, los oferentes presentarán muestras de la mercadería que ofrezcan en el lugar, la forma, el tamaño y la cantidad que se indique en las condiciones particulares. A los fines de su identificación llevarán un rótulo firmemente adherido con los siguientes datos:

- a) Nombre y firma del oferente.-
- b) Número de Subasta.-



c) Número del renglón al cual pertenece.-

Los Oferentes presentarán una muestra de cada renglón, exactamente igual a la que ofrezcan.

Las muestras serán sometidas a los análisis y experiencias que el organismo requirente estime necesario en cada caso, sin que el oferente tenga derecho a reclamación alguna por el deterioro ocasionado a las mismas por ese motivo.-

El organismo requirente no atenderá reclamación alguna respecto de las conclusiones obtenidas en los ensayos, análisis o pruebas que hubieren tenido lugar con las muestras.-

Cuando se disponga que el gasto por análisis de muestra de determinados artículos sea costado por el oferente (telas, papel, materiales, etc.) la suma que aquel deba aportar por dicho concepto, será establecida en las condiciones particulares.-

Las muestras serán devueltas por intermedio de la oficina receptora de las mismas a los oferentes que no resultaren adjudicatarios, inmediatamente después de ser aprobada la contratación. A este efecto los oferentes deberán solicitar la devolución a la oficina correspondiente para que dentro del término de DIEZ (10) días procedan a su restitución, renunciando a cualquier reclamación por deterioros sufridos a raíz de los análisis o experiencias a que hayan sido sometidas o por las que no se entregasen por haber sido destruidas o inutilizadas en dichos análisis o experimentaciones, o por el propio deterioro del transcurso del tiempo.-

Las muestras que correspondan a bienes adjudicados serán retenidas por el organismo requirente, con excepción de aquellos que por su naturaleza o índole, no sean necesarias para dicho contralor y cuya devolución se hará de acuerdo a lo establecido en el párrafo anterior.-

Vencido el plazo establecido sin que los oferentes hayan retirado sus respectivas muestras, quedará prescripto para ellos el derecho de reclamación, pasando a ser las muestras propiedad del organismo requirente.-

De acuerdo a la naturaleza de los bienes y/o servicios a adquirir, se podrá requerir la indicación de marca y modelo; y la inclusión de folletos descriptivos, catálogos, etc.-

Art. 16°).- ACLARACIÓN DE OFERTAS: A fin de facilitar el examen y evaluación de ofertas, la Municipalidad podrá a su discreción, solicitar al oferente que aclare su oferta. En ningún caso dicha aclaración podrá constituir cambios en el precio ni en aquellos requisitos que expresamente estén previstos en los pliegos de bases y condiciones.-

Art. 17°).- EVALUACIÓN DE OFERTAS: La Dirección de Compras y Contrataciones evaluará la oferta y la documentación presentada por el oferente, pudiendo fundadamente rechazar la misma por las causales establecidas en el Artículo 18° del presente pliego.-

Cuando se tratare de contrataciones para cuya apreciación se requieran conocimientos técnicos o especializados, se podrá solicitar informe a un técnico en la materia, ya sea del organismo requirente, del organismo técnico que corresponda según la normativa vigente o del ente especializado en la materia.-

En caso de desistimiento o rechazo de la oferta presentada, se notificará al oferente que continúe en orden de prelación final y así sucesivamente, hasta contar con una oferta admisible. Será una oferta admisible aquella que provenga de un proveedor que cumplimentó todos los requisitos exigidos en las condiciones de contratación.-

Art. 18°).- RECHAZO DE LAS OFERTAS: Serán inadmisibles y en consecuencia rechazadas, las ofertas que:

- a) Se aparten de los pliegos de bases y condiciones de la contratación o sean condicionadas.-
- b) No estén firmadas por el oferente o su representante legal.-
- c) Sean formuladas por firmas suspendidas o inhabilitadas en el Registro de Proveedores del Estado Municipal al momento de presentar las ofertas.-
- d) Sean formuladas por firmas no inscriptas en el Registro de Proveedores del Estado Municipal, inscriptas en rubros que no guarden relación con los elementos o servicios solicitados o que no dieron cumplimiento a los requisitos establecidos para obtener su inscripción definitiva dentro del plazo establecido.-
- e) No presenten muestras y/o folletos ilustrativos, u omitan consignar la marca o nombre comercial del producto ofrecido, en caso de haber sido exigidos.-
- f) No acompañen la garantía de mantenimiento de oferta, o cuando esta fuere presentada sin constar la certificación de firma.-
- g) Que no cumplan en término con los emplazamientos que se le formulen para subsanar defectos formales y presentar la documentación que se les requiera.-
- h) Otras que pueda establecer las condiciones particulares.-



Serán admisibles y no serán rechazadas las ofertas que contengan defectos de forma subsanables, como ser:

- 1) Falta de precio unitario o de totalización de la propuesta.-
 - 2) Error en el monto de la garantía de la oferta, cuando la diferencia en menos entre el monto por el cual debió realizarse y el efectivamente presentado, es de hasta un 10%. En caso de ser mayor la diferencia al porcentaje señalado, se tendrá por no presentada la garantía.-
 - 3) Otros defectos que no impidan su exacta comparación económica con las demás propuestas presentadas.-
- Estos defectos podrán ser notificados a los oferentes, quienes deberán subsanar los mismos en un plazo de DOS (2) días o en el plazo que determinen las condiciones particulares, a partir de que fueron notificados, bajo apercibimiento de considerar desistida la oferta.-

Art. 19°).- MEJORA DE OFERTA: La Municipalidad de Córdoba podrá solicitar al oferente previo a la adjudicación una mejora de su oferta, a los fines de poder lograr un ahorro en el erario municipal.-

Art. 20°).- DESISTIMIENTO DEL OFERENTE: Si antes de la adjudicación, el oferente desistiere de manera expresa su oferta, la adjudicación recaerá en el oferente cuya cotización le siga en orden de conveniencia, sin perjuicio de las penalidades que le pudieren corresponder al primero.-

Art. 21°).- ADJUDICACIÓN: La adjudicación de los bienes o servicios subastados se hará conforme la forma de adjudicación prevista en las condiciones particulares y a favor de aquel o aquellos oferentes que realicen la oferta más conveniente, en virtud de los factores de ponderación que se determinen.-

La oferta más conveniente será aquella que, sujeta a los pliegos de bases y condiciones, ofrezca el precio más bajo.-

En cualquier estado del trámite previo a la adjudicación, se podrá desistir de la subasta y convocar a una nueva, dejar sin efecto la contratación, rechazar todas o parte de las ofertas, así como adjudicar todos, algunos o parte de los renglones, sin que por ello pueda reclamarse indemnización alguna. Para adjudicar parte de un renglón deberá requerirse la previa conformidad del oferente si este no hubiere cotizado en esta forma, salvo que la diferencia no excediera del VEINTE POR CIENTO (20%) de las cantidades establecidas en los pliegos.-

Art. 22°).- NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN: La notificación de la adjudicación produce el perfeccionamiento del contrato, es la orden para cumplimentar el mismo y en consecuencia constituye para las partes título suficiente para exigir el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas y en su caso, la ejecución de la garantía presentada.-

La adjudicación será publicada en el portal de subastas del municipio y notificada al domicilio electrónico de los oferentes, conteniendo el instrumento legal de adjudicación y la orden de provisión respectiva.-

A partir de la notificación de la adjudicación, el adjudicatario tendrá un plazo de CINCO (5) días para realizar observaciones por errores que pudieren contener el instrumento legal de adjudicación y/o la orden de provisión, y presentar el pago del sellado que establece la Ley Impositiva de la Provincia de Córdoba, siendo éste de carácter obligatorio para el adjudicatario.-

Art. 23°).- IMPUGNACIONES: Los oferentes podrán impugnar fundadamente la adjudicación dentro del plazo de DOS (2) días contados desde el día inmediato siguiente al de la notificación de la misma.-

Para presentar impugnación el interesado deberá constituir un depósito de garantía de impugnación de acuerdo a lo establecido en el Punto 3) del Art. 14°) del presente pliego. La autoridad competente ordenará la devolución del depósito de garantía solo en caso de impugnaciones cuya resolución sea favorable al interesado.-

Sin perjuicio de las acciones legales que pudieran dar lugar las impugnaciones totalmente infundadas, éstas podrán ser consideradas como infracción y harán pasible al responsable de las sanciones pertinentes y a la pérdida del depósito de garantía constituido a estos efectos.-

Art. 24°).- CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACIÓN – FISCALIZACIÓN: En caso de que en la orden de provisión no se disponga un plazo distinto, la prestación deberá ser cumplida en un plazo de CINCO (5) días contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación, salvo que en las cláusulas particulares se estableciere un término menor.-

Los adjudicatarios cumplirán la prestación a que se hubieren obligado ajustándose a las formas, plazos, lugar y demás especificaciones establecidas en los pliegos de bases y condiciones.-



A blue signature, possibly a stylized 'R' or similar, located at the bottom left of the page.

En caso de discordancia entre la orden de provisión y los pliegos de bases y condiciones, prevalecerán estos últimos, y se interpretará que se trata de errores u omisiones de la orden de provisión.-

La Dirección de Compras y Contrataciones podrá de oficio o a requerimiento expreso del organismo requirente, constatar y verificar la entrega de los productos, insumos o mercaderías adquiridas o el cumplimiento de los servicios contratados.-

Art. 25°).- ENTREGA – RECEPCIÓN: La recepción de los productos-insumos o mercaderías adquiridas o los servicios contratados, tendrá carácter de provisorio y su conformidad quedará sujeta a la verificación del cumplimiento total de los requisitos y condiciones de los pliegos de bases y condiciones.-

La entrega debe efectuarse en el lugar de destino, corriendo el flete, acarreo, descarga y estiba en depósito por cuenta del adjudicatario, salvo que por determinadas circunstancias se prevea lo contrario en las condiciones particulares.-

La entrega de mercaderías o prestación de servicios en cantidad o calidad inferior a la contratada, podrá ser considerada por sí mismo como acción dolosa, situación sancionable con suspensión de CINCO (5) a DIEZ (10) años en el Registro de Proveedores del Estado Municipal.-

Si entre la notificación de la orden de provisión y el inicio de ejecución de la contratación, sobreviniera un impedimento causado por caso fortuito o fuerza mayor que impida el cumplimiento de los compromisos contraídos por los adjudicatarios, los mismos deberán comunicar esta situación al organismo requirente en el plazo de DIEZ (10) días, contados a partir de la producción del hecho, acreditando fehacientemente el mismo, salvo que en las condiciones de contratación se hubiera previsto otro plazo.-

Cuando el caso fortuito o fuerza mayor, sobrevenga una vez iniciada la ejecución del contrato, los adjudicatarios, deberán comunicar esta situación al organismo requirente de manera inmediata.-

Invocado alguno de los supuestos mencionados, debidamente documentados y acreditados por el adjudicatario, los mismos serán evaluados por el organismo requirente, quien podrá exceptuar al adjudicatario de sus obligaciones, reservándose el derecho de efectuar la aplicación de posibles penalidades.-

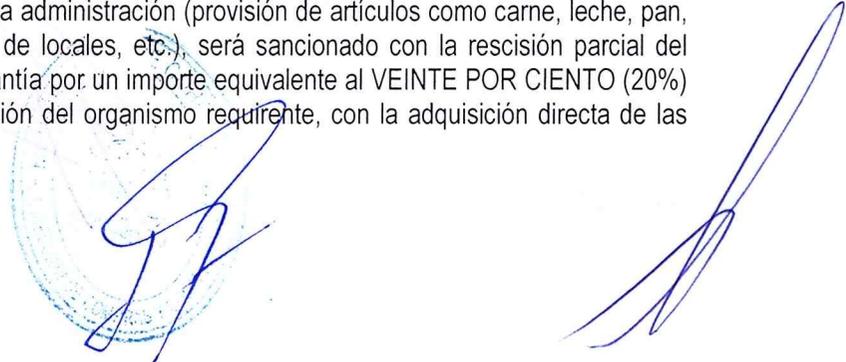
Art. 26°).- PRÓRROGA DEL TÉRMINO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y MORA: El adjudicatario podrá solicitar prórroga del término para el cumplimiento contractual hasta DIEZ (10) días antes de su vencimiento. El organismo requirente deberá resolver la solicitud de prórroga, antes del vencimiento del plazo de cumplimiento contractual y en caso de silencio se tendrá por no concedido. Dicha prórroga solo podrá otorgarse si no causa ningún perjuicio a la Administración, ni resiente la prestación del servicio.-

De este derecho sólo podrá hacer uso el adjudicatario en DOS (2) oportunidades como máximo y el total de la prórroga no podrá exceder de un término equivalente al fijado primitivamente para el cumplimiento del contrato.-

En todos los casos de prórroga del término para el cumplimiento contractual, el organismo requirente podrá determinar la aplicación de una multa por mora en el cumplimiento del contrato, equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del valor de lo satisfecho fuera del término originario del contrato, por cada SIETE (7) días de atraso o fracción mayor de TRES (3) días.-

Vencido el plazo originario y el de la prórroga en su caso, sin que el adjudicatario haya cumplido la prestación a su cargo, la Municipalidad deberá intimar al adjudicatario para que cumpla en un plazo perentorio. El mismo quedará constituido en mora de pleno derecho y el organismo requirente podrá rescindir el contrato con pérdida de la garantía. Si el adjudicatario cumpliera en el plazo establecido en la intimación, se aplicará una multa por mora equivalente al uno por ciento (1%) de lo cumplimentado fuera del término por cada día de demora. Si no cumpliera con la obligación, el contrato quedará rescindido por culpa del adjudicatario, siendo facultativo en su caso, adquirir directamente las mercaderías contratadas o hacer prestar el servicio convenido por cuenta del adjudicatario, estando a cargo de éste las diferencias de precios que resulten. Si el nuevo precio obtenido fuese menor, la diferencia quedará a favor de la administración. La diferencia de precio en más se hará efectiva directamente con el importe de la garantía y si ésta no alcanzara a cubrir la misma, la diferencia se podrá cobrar por vía judicial, pudiendo el organismo requirente solicitar la indemnización por los daños y perjuicios emergentes del incumplimiento.-

El incumplimiento de prestaciones en que no cabe admitir su satisfacción fuera del término en razón de la naturaleza de las mismas y las necesidades de la administración (provisión de artículos como carne, leche, pan, etc., servicio de vigilancia, transporte, limpieza de locales, etc.) será sancionado con la rescisión parcial del contrato y con la consiguiente pérdida de la garantía por un importe equivalente al VEINTE POR CIENTO (20%) del valor de la prestación no cumplida, o a opción del organismo requirente, con la adquisición directa de las



mercaderías contratadas y no provistas, o servicios no prestados por cuenta del adjudicatario, en los términos mencionados precedentemente.-

Art. 27°).- FACTURACIÓN: El adjudicatario confeccionará las facturas conforme a las normas establecidas por la Administración Federal de Ingresos Públicos, a nombre de Municipalidad de Córdoba (Organismo Requirente), CUIT N° 30-99907484-3, IVA exento, consignando el número de expediente por el cual se tramitó la contratación, orden de provisión y remitos si correspondiere. Las facturas deberán presentarse por triplicado en la sede del organismo requirente o en el lugar que se indique en las condiciones particulares.-

Art. 28°).- FORMA Y PLAZO DE PAGO: La Municipalidad efectuará el pago a través de la Dirección de Tesorería, dentro de los TREINTA (30) días administrativos posteriores al ingreso de la factura en la Dirección de Compras y Contrataciones, con la conformidad del organismo requirente y en condiciones de ser liquidada; salvo que se establezca en las condiciones particulares un plazo o procedimiento diferente.-

Los pagos se efectivizarán contra presentación del Certificado Fiscal Municipal y podrán atenderse mediante cheques o transferencias bancarias (vía electrónica o por autorización escrita al Banco respectivo). De existir deudas pendientes, el responsable de la firma prestará su conformidad para que la misma sea descontada en ese momento de los pagos a percibir o tomada a cuenta si estos fueran inferiores a la deuda con la Municipalidad.-

La Municipalidad es agente de retención nacional, provincial y municipal, debiendo la empresa presentar conjuntamente con la factura, los certificados de no retención y/o exención; caso contrario, se procederá a realizar las retenciones conforme a la normativa vigente.-

Art. 29°).- CESIÓN DE LA POSICIÓN CONTRACTUAL: La cesión total o parcial de los derechos y obligaciones de los adjudicatarios se acordará cuando el cesionario ofrezca iguales o mayores garantías a las presentadas por el cedente y siempre que medie autorización expresa de la autoridad contratante. A tales efectos, se deberá verificar que el cesionario cumpla con todos los requisitos de la convocatoria al momento de la cesión. El cedente continuará obligado solidariamente con el cesionario por los compromisos emergentes del contrato.-

En el supuesto de que se hubiese producido la cesión sin mediar la autorización de la autoridad contratante, la misma será inoponible a la Administración Pública Municipal, pudiendo ésta proceder a la rescisión del contrato.-

En ningún caso con la cesión se podrá alterar la moneda y forma de pago que correspondiera de acuerdo a las características del oferente o adjudicatario original.-

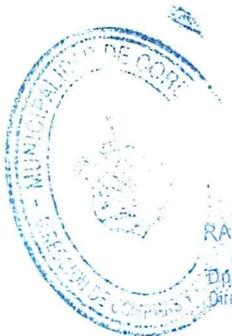
Art. 30°).- RESCISIÓN: La rescisión en caso de incumplimiento contractual conllevará, la ejecución de la garantía de cumplimiento, pudiendo el organismo requirente, reclamar al adjudicatario los daños y perjuicios emergentes del incumplimiento, y adquirir los bienes o hacer prestar el servicio por un tercero, siendo a cargo del adjudicatario incumplidor la diferencia de precio que pudiese resultar.-

Cuando el Estado rescinda un contrato por una causa no prevista en los pliegos de bases y condiciones, el adjudicatario tendrá derecho a que se le reconozcan los gastos directos e improductivos en que probare haber incurrido con posterioridad a la notificación de la adjudicación y con motivo del contrato, pero no se hará lugar a reclamación alguna por lucro cesante o por intereses de capitales requeridos para financiaciones.-

En todos los casos de rescisión de contrato, los recursos que se interpusieren contra la respectiva resolución no tendrán efecto suspensivo.-

Art. 31°).- CÓMPUTO DE LOS PLAZOS: Todos los plazos establecidos en el presente Pliego, salvo los que estuvieran expresamente indicados en contrario, serán computados días administrativos para la Administración Pública Municipal.-


BLASIO ESTEBAN FINNER
DIRECTOR DE COMPRAS
Y CONTRATACIONES
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA


MUNICIPALIDAD DE CORDOBA


RAMON ANTONIO CATALAS
Jefe de Departamento
Dpto. Contrataciones Generales
Dirección de Compras y Contrataciones

CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO ELECTRÓNICO

Por el presente, en mi carácter de en nombre y representación de la empresa..... CUIT N°....., declaro bajo juramento que las notificaciones que deban practicarse durante el proceso de subasta, sean efectuadas al domicilio electrónico que constituyo a tal efecto. Asimismo, declaro bajo juramento que consideraré válidas y suficientes a todos los efectos legales todas las notificaciones que en él se practiquen.-

Asimismo, manifiesto que la información consignada en la presente es coincidente con la declarada al momento de la inscripción ante el Registro Oficial de Proveedores del Estado Municipal, siendo exclusivo/s responsable/s de comunicar periódicamente al mencionado Registro, cualquier modificación de los medios de contacto aquí suministrados, para la recepción de las notificaciones que se efectúen.-

Córdoba, de de.....

.....
FIRMA



.....
Sr. Gerardo Esteban Álvarez
DIRECTOR DE COMPRAS
Y CONTRATACIONES
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



Municipalidad
de Córdoba

Dirección de Compras y Contrataciones
Secretaría de Economía y Finanzas

Av. Marcelo T. de Alvear 120 - 9° Piso - CP 5000 - Córdoba, Argentina
Teléfono: 0351-4285600 - Int. 1930 al 1946 - www.cordoba.gov.ar

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

Art. 1°) **PROCEDIMIENTO:** Subasta Electrónica Inversa N° _____ – Expte. N° 030.901/21.

Art. 2°) **OBJETO:** La Municipalidad de Córdoba, a través de la Secretaría de Economía y Finanzas solicita la Contratación de un **SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCION OMNICANAL DE CONSULTAS, SOLICITUDES, RECLAMOS, QUEJAS Y TRANSACCIONES RELACIONADOS CON LA TARJETA ACTIVA** conforme a las especificaciones técnicas y a la planilla de cotización adjuntas al pliego.

Art. 3°) **PRESUPUESTO OFICIAL:** El Presupuesto Oficial para la presente contratación ha sido estimado en la suma de PESOS NOVENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y UN CON 52/100 (\$ 92.567.261,52.-).

Art. 4°) **FECHA DE LA SUBASTA:** Será la que se establezca en la publicación del llamado.

Art. 5°) **HORA DE INICIO Y FINALIZACIÓN DE LA SUBASTA:** Será la que se establezca en la publicación del llamado.

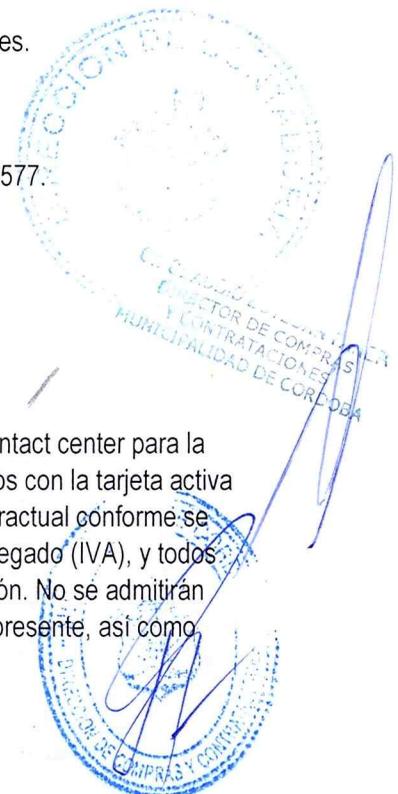
Art. 6°) **MARGEN MÍNIMO DE MEJORA DE OFERTAS:** Será el que se establezca en la publicación del llamado.

Art. 7°) **FORMA, LUGAR Y PLAZO DE CONSULTA:** Las aclaraciones y observaciones a los pliegos de bases y condiciones particulares que los oferentes juzguen pertinentes, deberán ser formuladas según se detalla a continuación:

- Forma y lugar de consulta: ingresando al Portal de subastas del municipio con su usuario y contraseña. Las mismas serán respondidas y quedarán visibles para todos aquellos oferentes que se encuentren registrados en dicho portal.
- Plazo de consulta: hasta CUARENTA Y OCHO (48) horas previas a la apertura de lances.
- Referentes para contacto:
 - Cuestiones relacionadas con el procedimiento de subasta electrónica inversa:
Dirección de Compras y Contrataciones, Tel. 0351-4285600 – Interno 1942 o 351-5376577.
Correo electrónico: subastaelectronica@cordoba.gov.ar
 - Cuestiones relacionadas con las especificaciones técnicas del servicio a prestar:
Director Pablo Bianco – Tel: 351-2026023
Correo: pablorubbianco@gmail.com

Art. 8°) **FORMA DE COTIZAR:** La cotización se efectuará por **RENLÓN ÚNICO**.

Los proponentes deberán cotizar en PESOS el importe mensual del Servicio integral de contact center para la atención omnicanal de consultas, solicitudes, reclamos, quejas y transacciones relacionados con la tarjeta activa y posteriormente acompañar oferta económica totalizando la propuesta por el periodo contractual conforme se detalla en la Planilla de Cotización. En todos los casos incluyendo el impuesto al Valor Agregado (IVA), y todos los otros gastos a los fines de la ejecución de los servicios objeto de la presente contratación. No se admitirán cotizaciones parciales. La propuesta deberá cubrir todas las obligaciones emergentes del presente, así como,



todo lo necesario para la correcta ejecución del servicio. Deberá incluir todos los trabajos y prestaciones que sean necesarios para el fiel y estricto cumplimiento de sus obligaciones, aunque no hayan sido explicitados en el presente pliego. -

Serán inadmisibles y en consecuencia rechazadas, las propuestas formuladas por personas físicas o jurídicas que manifiesten conductas temerarias, maliciosas, de mala fe y/o de connivencia durante el proceso de contratación, como por ejemplo la realización de lances a precio vil o irrisorio a los fines de obstaculizar la participación o beneficiar de alguna manera a otro participante. Corresponderá el rechazo, sin perjuicio de las sanciones estipuladas en el Registro de Contratistas Municipal, la pérdida de la garantía de la propuesta y la posible realización de un nuevo periodo de lances. -

Art. 9°) REDETERMINACIÓN DE PRECIOS: La redeterminación de precios se realiza en un todo de acuerdo en lo establecido según Ordenanza N° 10.788 y su Decreto Reglamentario N° 1.864/11, sus modificatorias y complementarias, conforme al Anexo que lo acompaña- REDETERMINACION DE PRECIOS. -

Art. 10°) PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS: El presente contrato regirá por el término de VEINTICUATRO (24) meses contados a partir de la Orden de Provisión, con opción a prórroga tácita por un periodo de DOCE (12) meses más, si ninguna de las partes manifiesta expresamente voluntad contraria en tal sentido con al menos treinta (30) días corridos de anticipación a la finalización del periodo inicial o de cualquiera de sus prórrogas. La Secretaria requirente podrá determinar la prórroga del servicio, la cual, deberá ser manifestada de forma expresa, debiendo emitir la correspondiente resolución a tal efecto. -

Art. 11°) INICIACIÓN DEL SERVICIO: El inicio de las actividades del equipo de profesionales deberá producirse en un plazo máximo de 20 (veinte) días corridos desde la notificación de la orden de provisión. Se entiende como inicio de actividad a la puesta en funcionamiento de atención o gestión, de todo el personal involucrado en la operación. -

Art. 12°) CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: Por renglón. La adjudicación se efectuará por renglón único, a favor de aquel oferente que realice la oferta más conveniente. La Oferta más conveniente será aquella que, sujeta a los Pliegos de bases y condiciones se ajuste a todas las estipulaciones de esta contratación, a las características especiales y técnicas de los servicios solicitados y ofrezca el precio más bajo. -

Art. 13°) DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA VINCULACIÓN: Los interesados deberán presentar para su vinculación a la respectiva Subasta, la documentación que a continuación se detalla, en sobre cerrado SIN MEMBRETE, con la identificación del N° de la Subasta y el N° de Expediente, conteniendo:

- a) Garantía de mantenimiento de oferta, que será del UNO POR CIENTO (1%) del valor total del presupuesto oficial. en las modalidades previstas en el Art. 14° del Pliego de Condiciones Generales.
- b) Copia de la Constancia de Inscripción en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) vigente, firmada por representante legal o apoderado. La actividad registrada en dicha constancia deberá ser de "Servicios de Call Center por Gestión de venta de Bienes y/o Prestación de Servicios" o similar. Quedará excluido de la presente subasta aquel oferente cuya actividad comercial no guarde relación con la antes mencionada.
- c) Contar con una antigüedad y experiencia de más de DIEZ (10) años continuados e ininterrumpidos en la prestación de servicios similares al de la presente contratación, la que se acreditará mediante la constancia de inscripción en el Impuesto a los Ingresos Brutos; y acreditar misma antigüedad en la prestación de dichos servicios para organizaciones del rubro bancario o financiero, del sector público. A los fines de acreditar esto último, se presentarán notas emitidas y firmadas por clientes de la empresa informando antigüedad, tipo de operación y volumen con el nombre y cargo del referente. -
- d) El oferente deberá acreditar de manera fehaciente, experiencia en la ejecución de contratos de operaciones de atención a clientes en forma telefónica y canales alternativos. A los fines de su acreditación, se presentarán notas emitidas y firmadas por clientes de la empresa informando antigüedad, tipo de operación y volumen con el nombre y cargo del referente. -

- e) Deberá acreditar experiencia de más de CINCO (5) años continuados, en relación a operaciones relacionadas con tarjetas de beneficios y administradoras de tarjetas de crédito. Se deberán acompañar notas emitidas y firmadas por clientes de la empresa informando antigüedad, tipo de operación y volumen con el nombre y cargo del referente. -
- f) Documentación mediante la cual se acredite que el oferente interesado en participar posee domicilio comercial, sede social y domicilio fiscal, en la Ciudad de Córdoba. Dicha información podrá ser verificada a través de contrato social, en caso de Personas Jurídicas, o de la constancia de inscripción de AFIP en caso Personas Físicas. -
- g) Acreditar que cuenta con un centro de operación (oficinas de trabajo) legalmente establecido en la Ciudad de Córdoba, acompañando constancia de inscripción impositiva correspondiente; y acreditar, mediante declaración jurada, que al menos el 70% de las posiciones de trabajo mediante las cuales presta los servicios actualmente, se encuentren radicadas en la Ciudad de Córdoba. -
- h) El oferente deberá contar con una infraestructura mínima de TRESCIENTAS (300) posiciones de atención en funcionamiento, y contar con antecedentes en operaciones de atención al cliente con más de 250.000 llamados mensuales. Se deberá presentar declaración jurada especificando cantidad y localización de las posiciones de atención y los volúmenes operados mensualmente por la empresa. -
- i) Declaración Jurada donde conste el detalle del personal de supervisión y coordinación que afectará a los fines de la presente contratación con el siguiente detalle: datos personales completos, DNI, y tipo de relación laboral con el adjudicatario. Asimismo, deberá acreditar que dicho personal cuenta con experiencia continuada no inferior a los CINCO (5) años para los puestos de supervisión y coordinación. -
- j) Libre deuda de AFIP respecto a los aportes y contribuciones patronales, seguro colectivo de vida y ART, respecto del personal en relación de dependencia mencionado en el inciso anterior. -
- k) Declaración Jurada manifestando en forma clara y detallada si el proponente mantiene o no reclamaciones administrativas y/o juicios pendientes con la Municipalidad de Córdoba y el estado de las mismas. -
- l) Constancia de Inscripción en el Registro de Proveedores del Estado Municipal y en el rubro relacionado al objeto de la subasta, o comprobante que acredite que está en curso tal inscripción considerando el plazo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Generales, correspondiente al rubro que ofrece. -
- m) Plan de trabajo – Diagrama de Gantt: La empresa que se encuentre interesada en participar, deberá presentar Plan de trabajo que describa en detalle todos los procesos a gestionar en la presente contratación, tomando como base el listado de las especificaciones técnicas del presente Pliego. Este plan deberá contener esquema de implementación a partir de metodologías ágiles, a su vez, debe presentar estimación de esfuerzos y tiempo de implementación; matriz de riesgos y supuestos; Gantt del proyecto; calendario de entregas (roadmap y despliegue), definición de roles y responsabilidades. Dicho plan de trabajo se utilizará a los fines de evaluar la solicitud de participación a la presente subasta, como así también del respectivo informe técnico que se realice con posterioridad a la misma. Este plan de trabajo y Diagrama de Gantt será de cumplimiento obligatorio para aquel oferente que resulte adjudicatario. -
- n) Listado con la cantidad de clientes y el volumen promedio mensual de contactos gestionados en los últimos seis (6) meses a la fecha de la presente subasta. Deberá indicar nombre del contratante, nombre del contratista, objeto del contrato, plazo y fecha de suscripción, fecha de inicio, fecha de terminación, y porcentaje de ejecución. -
- o) Contar con certificación actual y vigente ISO 9001-2015, para los servicios de implementación y operación de servicios de contact center, y haber mantenido dicha certificación por al menos cinco (5) años de manera continuada e ininterrumpida. A los fines de acreditar dichos extremos deberá acompañarse copia debidamente autenticada de dicha certificación. -
- p) Contar con sistema de calidad interno que gestionen los servicios de acuerdo a los lineamientos de la Norma COPC-2000, acreditando los mismos mediante declaración jurada que detalle los procesos y enfoques contemplados en dicho sistema de gestión. -
- q) Contar con capacitación en el manejo de procesos y software de tareas de beneficios, acreditando la misma adjuntando la nómina del personal activo con experiencia en el manejo de los procesos y software indicados. -
- r) Acreditar certificación de al menos CUATRO (4) líderes en COPC (Customer Experience Implementation Leader). -



- s) Contar con certificación de al menos CUATRO (4) líderes en procesos de Gestión Omnicanal / CX – acompañar constancias. –
- t) Presentar los Currículum Vitae de al menos TRES (3) integrantes del equipo técnico requerido que demuestre experiencia en las tecnologías detalladas en el Pliego de Especificaciones Técnicas y en la gestión y configuración de ambientes no productivos y productivos que se hayan realizado en gobiernos locales, provinciales y/o nacionales. –
- u) Constancia de Visita a las instalaciones, emitida por el Organismo Requirente conforme al Art. 15° del presente Pliego. –
- v) Brochure institucional de donde surjan los servicios y clientes actuales del proponente. –
- w) Gestión de confidencialidad: Contar con un área específica de Tecnología y Sistemas, que gestione los procesos de administración de tecnología y soporte al sistema. Adjuntar organigrama de la empresa. –
- x) Constitución del domicilio electrónico a los fines de la contratación y en los términos del Anexo del Pliego de condiciones generales. Documentación del usuario registrado en el Portal de subasta, que demuestre debidamente el vínculo con la firma (Poder de representación, Estatutos, Actas de nombramiento y designación, etc.).

El plazo y horario de presentación de la documentación aludida, se darán a conocer a través de la página web oficial del Municipio: <https://subastaselectronicas.cordoba.gob.ar/>
Cada sobre con la documentación aludida, será abierto en presencia del interesado y personal de la Dirección de Compras y Contrataciones sito en calle Marcelo T de Alvear 120 – 9° piso -. Por cada uno de los interesados se labrará un acta detallando el contenido de la información presentada.

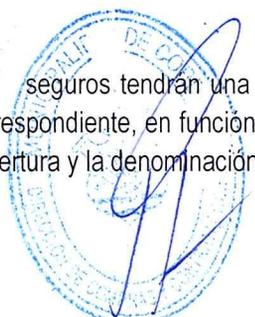
Art. 14°) EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN – COMUNICACIÓN: Luego de presentada la documentación, la Comisión Evaluadora, conformada por personal de la repartición requirente y la Dirección de Compras y Contrataciones, valorará la información receptada. Aquel interesado que no complete rigurosamente todas y cada una de las exigencias será excluido y no podrá ofertar durante el periodo de lances de la Subasta. La comunicación informando si su solicitud ha sido aceptada o rechazada se realizará, al domicilio electrónico constituido, el día fijado para la Subasta.

Art. 15°) VISITA TECNICA: El oferente deberá visitar las instalaciones de la Municipalidad y tomar contacto con los interlocutores válidos responsables del servicio, a los fines de documentar el proceso objeto del presente pliego. Dicho documento deberá formar parte de la DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA VINCULACIÓN.

Art. 16°) SEGUROS: El Adjudicatario antes de la iniciación del servicio deberá presentar constancias de haber contratado los siguientes seguros:

- Seguro de vida obligatorio y Póliza de cobertura sobre Riesgo de Trabajo (A.R.T.) para todo el personal asignado a la prestación del servicio en un todo de acuerdo a las previsiones establecidas en la Ley Nacional N° 24.557 y sus reglamentaciones. En su caso la A.R.T. deberá hacer renuncia expresa a iniciar en contra de la Municipalidad, cualquier acción de repetición o de regreso con motivo de las prestaciones dinerarias o en especie que se vea obligada a abonar u otorgar al personal dependiente del Adjudicatario, como consecuencia de los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que éstos puedan sufrir en ocasión del desempeño de las tareas propias del servicio.
- Seguro de Responsabilidad Civil: contra daños que pueda ocasionar a personas y/o cosas de la Administración Municipal, terceros no transportados o a personas transportadas, y/o sobre sus bienes, por lesiones, incapacidad permanente, transitorios o muerte durante la ejecución de los trabajos, sin límites, actualizable. Los seguros tendrán vigencia durante todo el periodo contractual, y en la póliza correspondiente, en función del carácter de exclusividad que debe reunir, deberá indicar el servicio al que da cobertura a "Servicio de Contact Center", "Municipalidad de Córdoba" como asegurada.

Los seguros tendrán una vigencia durante todo el periodo de duración del contrato, y en la póliza correspondiente, en función del carácter de exclusividad que debe reunir, deberá indicar el servicio al que da cobertura y la denominación "Municipalidad de Córdoba" como asegurado.



DR. CLAUDIO FERRAZ FANER
DIRECTOR DE COMPRAS
Y CONTRATACIONES
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA

La Entidad aseguradora, deberá tener su asiento principal, sucursal o agencia, establecida en la ciudad de Córdoba y expresar su sometimiento expreso a los Tribunales Ordinarios de esta ciudad. El cumplimiento de lo establecido precedentemente será acreditado mediante la presentación de las pólizas y constancias del pago de las mismas en la Dirección de Compras y Contrataciones. La contratación de los Seguros será condición ineludible para iniciar la prestación del servicio.

Art. 17°) PERSONAL: El Adjudicatario prestará el servicio con personal propio y/o personal proporcionado por empresas de primer nivel de personal eventual según la normativa vigente, con la cual la Municipalidad de Córdoba no mantiene ningún tipo de relación ni responde por la misma. Previo al inicio de la ejecución del servicio, el Adjudicatario, deberá presentar una nómina del personal que ocupará, indicando: apellido y nombre, tipo de documento y número, domicilio actualizado, número de CUIL (Código Único de Identificación Laboral) y -en caso de corresponder- habilitación conforme las disposiciones legales vigentes. Cualquier modificación a la nómina presentada deberá ser comunicada a la Municipalidad con CUARENTA Y OCHO (48) horas de antelación.

El Adjudicatario se obliga a:

- (i) Fijar los salarios conforme Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) aplicable a su actividad y abonar los mismos, así como los aportes y contribuciones, obra social y salario familiar de todo el Personal.
- (ii) Acompañar, con cada facturación mensual del servicio, nómina del personal y copia de los recibos de haberes del mes inmediato anterior debidamente suscripto por el personal, boleta de depósito y formulario F.931 con ticket de pago del mes anterior a la rendición, con la que acredite el cumplimiento del pago de A.R.T., sueldos, cargas sociales, obra social, y todo aporte a que las leyes vigentes le obligue, respecto del personal afectado al servicio.
- (iii) Cumplir y hacer cumplir a todo su personal, mientras dure la ejecución del servicio, los términos de la Ley N° 19.587, Decreto 351/79 de Higiene y Seguridad en el Trabajo y la Resolución N° 1069/91 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación vigentes y las que se dicten en el futuro.
- (iv) En general, dar cumplimiento estricto de la legislación impositiva, laboral, previsional y social vigente, llevar en forma legal los libros correspondientes y exhibirlos a la Municipalidad cada vez que le sean solicitados.

El Adjudicatario deberá brindar la capacitación necesaria al personal afectado al servicio, respondiendo a los requerimientos de la Municipalidad y a los que impone la legislación vigente. El costo que esto implique deberá ser absorbido por el Adjudicatario y no podrá ser debitado al personal. El Adjudicatario, por su carácter de empleador, mantiene el derecho de promover, sancionar o reemplazar al personal que considere necesario a efectos de mantener la eficiencia en el servicio, con debida comunicación a la Municipalidad. El personal dependerá exclusivamente del Adjudicatario tanto en su relación laboral como operativa. La Municipalidad no intervendrá ni será responsable del ingreso o egreso del personal, cualquiera sea la causa, sin perjuicio de ello, la Municipalidad se reserva el derecho de exigir el inmediato retiro del personal que a su juicio se comporte incorrectamente, debiendo el Adjudicatario en tal caso proceder a su reemplazo en el término de SETENTA Y DOS (72) horas. El Adjudicatario se responsabiliza por el comportamiento y honestidad de su personal en el desempeño de sus funciones, como así también por los daños y perjuicios que produjeran los mismos a la Municipalidad o a terceros, sea por acción o por omisión. El Adjudicatario deberá garantizar a la Municipalidad que el personal prestará el servicio en adecuadas condiciones de higiene y respetando las buenas prácticas que la normativa exija. El Adjudicatario deberá proveer a su personal, a su costo, cargo, cantidad, características y calidad necesaria, los elementos para el correcto cumplimiento del servicio.

De conformidad a lo dispuesto por Ordenanza N° 9.543 y su Decreto Promulgatorio N° 2359/96 la Municipalidad de Córdoba adhirió a la Ley Nacional N° 19.587, su Decreto reglamentario N° 351/79, sus modificatorias,



complementarias y correlativas, por lo que controlará el estricto cumplimiento por parte de sus contratistas de la normativa vigente Nacional, Provincial y Municipal, relativa a la Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Art. 18°) DOCUMENTACIÓN ADICIONAL: El oferente que haya quedado primero según el Acta de prelación final, deberá enviar a la Dirección de Compras y Contrataciones, además de los requerimientos dispuestos en el Art. 11° del Pliego de Bases y Condiciones Generales, la documentación adicional que a continuación se detalla, que será condición para la adjudicación.

- a. Pliegos (condiciones generales, condiciones particulares, especificaciones técnicas y PLANILLA PARA COTIZAR con la Oferta detallada) firmados en todas sus páginas por autoridad competente con capacidad de representación.
- b. Libre Deuda de la Administración Federal de Ingresos Públicos respecto a los aportes y contribuciones patronales, seguro colectivo de vida y Aseguradora de Riesgo del Trabajo y copia de la Póliza con su correspondiente pago íntegro en caso del Seguro por Accidentes personales del personal bajo otras contrataciones.

Art. 19°) RESPONSABLE TÉCNICO: El Adjudicatario, deberá designar un Responsable o Líder técnico que tendrá a su cargo la conducción integral del servicio y un reemplazante para casos de ausencia. El mismo tendrá a su cargo la firma de las Actas, Notificaciones y demás actuaciones que se realicen con motivo de la ejecución del Contrato y actuará como nexo entre el Adjudicatario y la Municipalidad de Córdoba y deberá coordinar la prestación del servicio.

Art. 20°) SUPERVISIÓN DEL SERVICIO: El Organismo requirente designará al Líder técnico, quien realizará las inspecciones y/o auditorias, sobre la concreción de las tareas inherentes a los servicios a prestar y en virtud de los plazos, condiciones y demás especificaciones establecidas en el Plan de Trabajo presentado por el Adjudicatario. Mientras que la Secretaría de Economía designará al Líder de Proyecto, quien tendrá poder de decisión y representará los intereses de la Municipalidad de Córdoba en el marco del proyecto. El líder de proyecto puede delegar la facultad de aprobación, modificación y/o revocación de los entregables del proyecto a otros actores de la Municipalidad, por etapas o según el nivel de experticia requerido, para su análisis en el desarrollo del proyecto.

Art. 21°) CONFIDENCIALIDAD: El Adjudicatario está obligado a mantener en ABSOLUTO y ESTRICTO SECRETO de toda la documentación e información que se le brinde o de la que tome conocimiento como consecuencia de la ejecución del servicio de la presente contratación. Toda la información proporcionada para la ejecución de las tareas que son encomendadas, será considerada confidencial, y utilizada para cumplir con el servicio siendo de propiedad exclusiva de la Municipalidad de Córdoba, por lo que el Adjudicatario se compromete a:

- a) Mantener absoluta reserva de las mismas.
- b) Custodiarlas apropiadamente.
- c) No divulgarlas, ni transmitirlos a terceros no autorizados.
- d) No explotarlas ni utilizarlas en beneficio propio y/o de terceros, salvo consentimiento previo y por escrito otorgado por la Municipalidad de Córdoba.
- e) En caso de que las tareas sean efectuadas por personal perteneciente al Adjudicatario, este se compromete (con anterioridad al inicio de su trabajo) a poner en su conocimiento las presentes condiciones y obtener compromisos de confidencialidad, asumiendo el Adjudicatario la responsabilidad por el cumplimiento de las mismas por su personal, funcionarios, directivos o cualquier persona relacionada que, por razón de su puesto, deba tener acceso a la información confidencial.



DR. CLAUDIO ESTEBAN FANER
DIRECTOR DE COMPRAS
Y CONTRATACIONES
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

La confidencialidad se considerará violada, si mediare facilitación de acceso, divulgación, diseminación, anuncio y/o revelación de la información por cualquier medio y en forma pública o no, y/o cuando permita que terceros no autorizados accedan a la misma, de cualquier forma y/o modo, aunque sea en forma parcial y no le den uso alguno. En caso que una ley, sentencia, orden judicial y/o reglamentación requiera al Adjudicatario información confidencial de la Municipalidad de Córdoba, deberá notificar esta circunstancia en forma inmediata, para permitirle a la Municipalidad obtener una medida de protección adecuada.

El presente compromiso es irrevocable y seguirá siendo válido aún después de finalizada la relación con la Municipalidad de Córdoba. -

Art. 22°) CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL: En ningún caso la invocación de situaciones inesperadas o casos imprevistos autorizará a quien resulte Adjudicatario de los servicios requeridos a no cumplir en tiempo y forma con las obligaciones emergentes del presente pliego. La prestación objeto del presente llamado reviste el carácter de esencial, necesaria y continua para el normal desenvolvimiento de la función pública inherente a la Municipalidad de Córdoba. En tal sentido no puede suspenderse, retardarse y/o discontinuarse; por lo cual, si el Adjudicatario no pudiera realizarlo por cualquier razón o fuerza mayor, deberá gestionar los medios alternativos para que se brinde la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el presente pliego, quedando a su exclusivo cargo, cualquier costo extra.

Art. 23°) VOLUMEN - AUMENTO O REDUCCIÓN DE HORAS DEL SERVICIO: El Ítem 1, servicio de Contact Center, requiere de un total de 53.000 horas lineales en el plazo de 24 meses consecutivos, con un mínimo de 360 horas semanales.

- i. La Autoridad de Aplicación podrá solicitar reducir o ampliar la cantidad de horas de prestación del Servicio de Contact Center, hasta en un VEINTE POR CIENTO (20%), de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza N° 12.995 y su reglamentación.
- ii. La Autoridad de aplicación podrá reducir la cantidad de horas contratadas en hasta el 20% previa notificación fehaciente al Adjudicatario, con una anticipación no menor a 30 días calendario.
- iii. En caso de aumento de la cantidad de contratadas deberá solicitarse a través de Expediente separado, que justifique tal modificación. La dirección de Compras y Contrataciones notificara al Adjudicatario de la Orden de Provisión correspondientes, luego de contar con las autorizaciones necesarias.

Art. 24°) INFRACCIONES Y PENALIDADES: La Secretaría de Economía y Finanzas, será el organismo de control de las infracciones e incumplimientos y de aplicación de las correspondientes sanciones. Detectada alguna deficiencia o constatado el incumplimiento por parte del Adjudicatario de alguna de las infracciones tipificadas y descriptas a continuación, dicha Dirección procederá a notificar al Adjudicatario dentro de las VEINTICUATRO (24) horas, al correo electrónico que deberá informar a tal fin, o en el domicilio constituido, para que sean solucionadas en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas. El Adjudicatario podrá presentar el correspondiente descargo fundado dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de recibida la notificación.

Transcurrido el plazo previsto para su descargo, la Secretaría de Economía y Finanzas analizará los antecedentes y en caso de corresponder aplicará la multa pertinente por la infracción. Las penalidades estarán tipificadas a través de puntos, siendo el valor de UN (1) PUNTO equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la facturación del mes en que se constate la falta y de acuerdo al puntaje que se indica a continuación:

| PENALIDADES/MULTAS POR: | SANCIONES |
|---|-----------------|
| a) Por cada día de demora por abandono, suspensión y/o paralización del servicio (La huelga y/o cualquier medida de fuerza dispuesta por el personal que impida la prestación del servicio, no será considerada caso fortuito o de fuerza mayor). | De 1 a 5 puntos |

DR. ESTEBAN RIVERA
DIRECTOR DE COMPRAS
Y CONTRATACIONES
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA



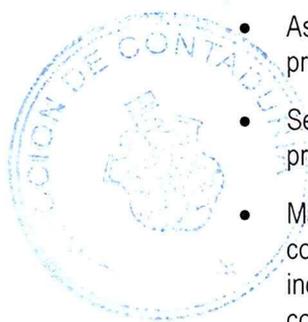
| | |
|--|------------------|
| b) Por cada día de demora por retención de los instructivos, registros y/o informes requeridos | De 1 a 5 puntos |
| c) Incumplimiento de cualquiera de los ítems descritos en el Plan de trabajo del Art.18 | De 1 a 10 puntos |
| d) Empleo de personal no capacitado para los trabajos requeridos | De 1 a 15 puntos |
| e) Falta de presentación de las Pólizas de Seguros y constancias de ART | De 5 a 10 puntos |
| f) Por incumplimiento a los deberes de confidencialidad del Art. 21 | De 5 a 10 puntos |
| g) Incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en el Pliego de bases y condiciones de la contratación | De 2 a 20 puntos |

La aplicación de estas sanciones se efectuará por simple providencia. El monto de las multas será calculado por la Secretaría de Economía y Finanzas al momento de la liquidación de las facturas, una vez firme, será descontado de la cuota mensual del servicio. Contra dichas sanciones, podrá interponerse los recursos pertinentes, según las previsiones de la Ordenanza 6904.-

Art. 25º) DECLARACIONES Y GARANTÍAS

Al ofertar, el Oferente declara y garantiza que:

- Las partes constituyen entidades jurídicas, económicas y financieramente independientes.
- No podrá interpretarse que, en virtud de la relación comercial por la prestación del servicio, las partes constituyan una agrupación, unión transitoria de empresas, sociedad o parte de interés o cualquier otra forma asociativa. Por lo tanto, no existirá ninguna vinculación legal directa o indirecta, que no sea la relación meramente comercial para la prestación del servicio.
- El servicio constituye una de las actividades de su giro normal, habitual y empresario y, en consecuencia, es dador y responsable del trabajo que prestará el personal.
- Asume la responsabilidad sobre la correcta ejecución del servicio conforme a estándares de buenas prácticas del mercado.
- Se obliga a observar todas las leyes nacionales, provinciales, y/o municipales de carácter laboral, previsional, civil, comercial, administrativo, penal, fiscal o tributario que le resulten aplicables.
- Mantendrá indemne a la Municipalidad frente a terceros de todo reclamo, demanda, sentencia, costos y costas, pérdida, daño o responsabilidad de cualquier tipo que se derive de un acto negligente o incumplimiento propio y/o de sus empleados y/o de terceros por los que deba responder, surgidos como consecuencia de la prestación del servicio, incluidos caso fortuito y fuerza mayor.
- En ningún caso existirá solidaridad entre la Municipalidad y el Adjudicatario ante reclamos judiciales o extrajudiciales que provengan del personal o de terceros, fundados en el servicio o relacionado con éste, cualquiera sea la naturaleza del reclamo. En consecuencia, toda resolución judicial o administrativa que condene solidariamente a la Municipalidad o a sus empresas relacionadas, deberá ser abonada íntegramente por el Adjudicatario en el plazo fijado para su cumplimiento. El eventual incumplimiento lo responsabilizará al Adjudicatario por los daños y perjuicios directos o conexos ocasionados.
- Asume absoluta y exclusiva responsabilidad por los cargos que pudieran efectuar a la Municipalidad, el Ministerio de Trabajo, los Organismos de Seguridad Social, los Sindicatos y/o cualquier otro Organismo



CS CLAUDIA ESTEBAZ PARRA
 DIRECCION DE COMPRAS
 Y CONTRATACIONES
 MUNICIPALIDAD DE CORDOB

Público Nacional, Provincial o Municipal, por infracciones del Adjudicatario a la legislación aplicable y se obliga a reembolsar inmediatamente a la Municipalidad toda suma que ésta haya abonado por tal motivo.

- Para el caso que la Municipalidad fuera obligada por sentencia firme judicial o resolución firme administrativa, a pagar importes vinculados por la situación laboral de personas del Adjudicatario que presten servicios de forma directa para la Municipalidad, el Adjudicatario presta consentimiento y expresa autorización para que las sumas que hubiera facturado y se encuentren pendientes de cobro, sean retenidas y/o compensadas con el importe mandado a pagar a la Municipalidad.

Art. 26°) FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO: El Adjudicatario facturará de forma mensual conforme a lo establecido en el Art. 27 del Pliego de Bases y Condiciones Generales. El pago se realizará a los TREINTA (30) días de la fecha de la factura. Con la presentación de cada factura, se deberá acompañar un detalle del servicio prestado durante el periodo facturado.

Art. 27°) OBLIGACIONES Y REPOSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO: Para lograr un proceso de mejora continua el Adjudicatario debe asegurar, entre otras actividades, el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Auditar mínimo anualmente, el Sistema que garantiza la calidad bajo los requerimientos normativos ISO 9001:2015 del servicio.
2. Auditar por lo menos una vez por semana una gestión por colaborador y asegurar su feedback.
3. Facilitar e instrumentar auditorias, al menos una al año, a cargo de auditores que la Municipalidad designe.
4. Calibrar las llamadas por posible incumbencia legal, riesgos y dar una devolución a la Municipalidad.
5. Brindar por los menos dos talleres/ capacitaciones sobre producto a la dotación de personal.
6. Informar las NO conformidades detectadas.
7. Efectuar publicidad del servicio, sin autorización previa y por escrito de la Municipalidad.

El Adjudicatario tiene como responsabilidades, entre otras:

1. Velar por la prestación del servicio según los requerimientos del presente pliego.
2. Mantener los documentos e instructivos de trabajo actualizados.
3. Cumplir y hacer cumplir los instructivos de trabajo.
4. Dar tratamiento y solución a desvíos de indicadores e incumplimientos.
5. Documentar y llegar registro de diferentes reportes e informes con frecuencia por intervalos, diaria y mensual.
6. Generar espacio de revisión de indicadores y del servicio.
7. Realizar calibraciones grupales sobre las llamadas.
8. Una vez por año evaluar las competencias definidas para los asesores y supervisores del Contact Center.
9. Una vez al año revisar y definir planes de capacitación.

CE. SUABO ESTEBAN FARRER
DIRECTOR DE COMPRAS
Y CONTRATACIONES
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA

RAMON ANTONIO CATALAS
Jefe de Departamento
Dpto. Contrataciones Generales
Dirección de Compras y Contrataciones



Municipalidad
de Córdoba

Dirección de Compras y Contrataciones
Secretaría de Economía y Finanzas
Av. Marcelo T. de Alvear 120 - 9° Piso - CP 5000 - Córdoba, Argentina
Teléfono: 0351-4285600 - Int. 1930 al 1946 - www.cordoba.gob.ar

PLANILLA DE COTIZACIÓN

Subasta Electrónica Inversa

Expte. 030.901/2021

| Renglón | Descripción | Unidad de Medida | Cant. | Precio Unitario | Precio Total |
|---------|---|------------------|-------|-----------------|--------------|
| 1 | PROVISIÓN DE SERVICIO DE CONTACT CENTER – 14 POSICIONES DE ATENCIÓN | Servicio Mensual | 24 | | |

Nota: Definición de Posición: Posición de Contact Center de 36 horas semanales / 6 hs diarias / 1 Agente de atención.

C. CARLOS ESTEBAN RAMER
DIRECTOR DE COMPRAS
Y CONTRATACIONES
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA





PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

1. Objeto

Contratación del servicio integral de "Contact Center" para la atención omnicanal de consultas, solicitudes, reclamos, quejas y transacciones relacionados con la Tarjeta Activa, provenientes de clientes, usuarios, comercios o público en general. A modo enunciativo se incluyen los siguientes procesos a ser gestionados:

- Atención de llamadas entrantes para resolución de consultas, solicitudes, quejas, reclamos y transacciones relacionadas con la operatoria de Tarjeta Activa.
- Atención de canales digitales para resolución de consultas, solicitudes, quejas, reclamos y transacciones relacionadas con la operatoria de Tarjeta Activa.
- Gestión de llamados salientes para campañas de ofrecimiento o información a usuarios actuales o potenciales, comercios o público en general.
- Gestión de llamadas salientes para la realización de encuestas de satisfacción o cualquier otra acción de contacto con usuarios y comercios.
- Actualización de bases de datos de usuarios.

2. Alcance de los servicios a contratar

- infraestructura física

▣ Provisión de al menos 14 posiciones de Contact Center informatizados, líneas telefónicas, enlaces de datos y sistemas de soporte en instalaciones del oferente.

▣ Sistemas de respaldo de energía (grupo electrógeno) capaz de soportar el 100% de las instalaciones destinados a Tarjeta Activa.

▣ CCTV con cobertura en el total de las posiciones destinadas a Tarjeta Activa.

▣ Lo operadores que den soporte a la atención podrán prestar servicio "home office" siempre y cuando se cumplan los estándares requeridos por parte de Tarjeta Activa.





- **Plataforma de telecomunicaciones, digital e informática.**

- 1. Provisión de un número 0810 para la atención de socios.
- 1. Implementación y provisión de plataforma de IVR para la atención en y fuera del horario de atención personalizada.
- 1. Plataforma de telecomunicaciones. Distribuidor de llamadas automáticas (ACD)
- 1. Discador predictivo, asistido o de potencia
- 1. Provisión y mantenimiento de CRM interno para uso de los agentes, supervisores y coordinadores, con posibilidad de interactuar con CRM de Activa. Debe poseer las herramientas necesarias para la gestión de la operación y debe ser de uso exclusivo para la operación de Activa.
- 1. Provisión y mantenimiento de plataforma de atención de canales digitales, que permita gestionar interacciones por Whatsapp, Facebook, Twitter, Instagram y web chat, incluyendo licencias de agente, supervisor y reporting, para atención de múltiples campañas y colas. La plataforma debe tener posibilidad de integrarse con un bot con derivación a agentes.
- 1. Tramas digitales ISDN.
- 1. Sistema de grabación para el 100% de las llamadas, las cuales estarán disponibles por al menos 6 meses.
- 1. Sistema Encuesta Post Atención (EPA)
- 1. Reportes de tráfico.
- 1. Servers suficientes para garantizar el servicio con la debida seguridad física, redundancia y protección anti incendio.
- 1. Departamento de Sistemas y soporte técnico permanente.

- **Recursos humanos operativos**

- 1. Provisión de 14 agentes de atención exclusivos en turnos de 6 hs/diarias, para cubrir el horario de lunes a sábados hábiles, de 8:30 a 20:30.
- 1. Supervisor de 8 hs/día, exclusivo para la operación.
- 1. Analista de calidad de 8 hs/día
- 1. Formador de 8 hs/día

Capacitación en técnicas de Gestión de Campañas Inbound, Manejo de Objeciones, Comunicación, Calidad uso de Herramientas de gestión, etc. Toda la capacitación, inicial y continua estará a cargo del Oferente.





▮ Procesos de selección, capacitación y operación certificados ISO 9001-2015.

- Sistema de Control de Calidad y Gestión del Conocimiento

▮ Sistema de control de Calidad

▮ Monitoreos y grabaciones de llamadas de acuerdo a proceso certificado

▮ Plataforma de e-learning

- Informes y Reportes

▮ Reportes on line y offline con cierres semanales y mensuales de tráfico, llamadas por campaña, agente, cola, fecha, día y hora. Incidencias en CRM por temática y resolución por día, mes, resolutor etc.

▮ Disponibilidad de reportes para permitir un control de gestión y permitir una correcta planificación (Telecomunicaciones).

▮ Provisión de reportes estándares de productividad y resultados de la gestión, relacionados con la operación (CRM).

▮ Herramienta de reporteria BI, con información histórica accesible desde la web con seguridad de acceso por usuarios.

- Objetivos y requerimientos de desempeño. Pautas de calidad.

▮ Objetivo de error crítico de la plataforma: 98%

▮ Objetivo de error no crítico de la plataforma: 95%

▮ Presentación de un plan de contingencia que asegure la continuidad del servicio cumpliendo con los objetivos planteados en los puntos anteriores

▮ SLA de atención: 80% de las llamadas en 25 segundos, a modificarse de común acuerdo.

▮ Ponderación del primer error del 60% y del segundo error en un 40%

▮ Objetivos de productividad: se deberán establecer en forma conjunta objetivos de productividad o mejora del TMO por tipología de llamada

▮ Presentación de planes de incentivos variables para mejorar productividad y calidad del servicio

▮ Objetivo de presentismo: mayor al 90%.





Municipalidad
de Córdoba

ii) Evaluación mensual de los operadores en calidad y productividad.

El Oferente deberá designar un responsable técnico quién deberá estar disponible durante el 100% del tiempo en que se preste el servicio. El responsable técnico tendrá a su cargo la dirección Integral del servicio y será el nexo entre el proveedor y Tarjeta Activa.

El Oferente deberá prever todas las herramientas, de cualquier tipo, que permitan el desarrollo de todas las aplicaciones que tengan por objeto garantizar el cumplimiento de las obligaciones inherentes al servicio. Consecuentemente, se entienden incluidos dentro del servicio y dentro de su precio, el desarrollo de aplicaciones adicionales que tengan por objeto los fines antedichos.

3. Plazo de contratación

La duración del contrato será de 24 (veinticuatro) meses contados a partir de la fecha de adjudicación. La relación comercial se prorrogará tácitamente por períodos de 12 (doce) meses salvo notificación fehaciente de alguna de las partes con al menos 30 días corridos de antelación a la finalización del periodo inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

4. Condiciones Generales

VALIDEZ DE LA PROPUESTA: Precios vigentes a la fecha de la subasta. La propuesta deberá estar vigente por 30 días.

FACTURACIÓN: El servicio se facturará en forma mensual. Con la presentación de cada factura, se deberá acompañar un detalle del servicio prestado durante el período facturado.

PERSONAL: Los precios indicados incluyen: Cargas sociales, ART, seguros, costos impositivos y provisiones de aguinaldo y desvinculación. También incluyen los procesos de reclutamiento, selección, capacitación etc.

El Personal dependerá exclusivamente del Proveedor en su relación laboral como operativa.

El Oferente se responsabilizará por el comportamiento y honestidad de su personal en el desempeño de sus funciones, como así también por los daños y perjuicios que produjeran los mismos a el Contratante o a terceros, sea por acción o por omisión.

El Proveedor deberá garantizar a La Empresa que el Personal prestará el Servicio en adecuadas condiciones de higiene y respetando las Buenas Prácticas.

Se establece que se podrá exigir el cumplimiento del servicio en modalidad remota frente a situaciones extraordinarias, como por ejemplo pandemias.

