



## 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:

- Pliegos de Bases y Condiciones Generales, Particulares y/o de Especificaciones Técnicas.-
- Ordenanza N° 12.995 y modificatorias.-
- Resolución Serie "A" N° 23/2020, de la Secretaría de Economía y Finanzas.-
- 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 General 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 General de Compras y Contrataciones podrá realizar aclaratorias de oficio o a solicitud de la Repartición Requirente, 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 prorrogará 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



Paula Barros Palacio  
Subsecretaria Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

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 General de Compras y Contrataciones su vinculación a la respectiva subasta.-

La Dirección General 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 General 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.-

Paula Barroso Palacios  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



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 Prelación 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 Prelación 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.-

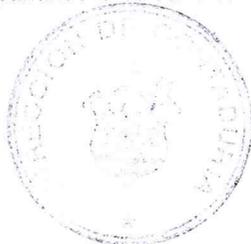
**Art. 14°).- GARANTÍAS:** Para afianzar el cumplimiento de todas sus obligaciones los oferentes y adjudicatarios deberán presentar las siguientes garantías, salvo que existan distintas estipulaciones en las condiciones particulares, en cuyo caso prevalecerán estas últimas:

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 020090050100003699747**, acompañando la boleta o comprobante pertinente.-



Paula Barroso Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
Transformación Digital

- 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 Caución** 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 General 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.-

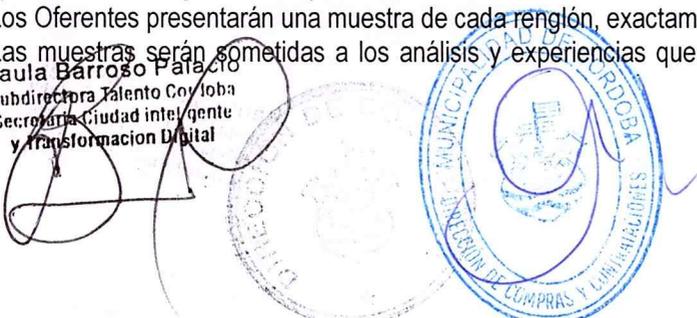
**Art. 15°).- MUESTRAS:** En el caso de ser solicitadas, los oferentes presentarán muestras de la mercadería que ofrezcan en el lugar, la forma, el tamaño y la cantidad que se indique en las condiciones particulares. A los fines de su identificación llevarán un rótulo firmemente adherido con los siguientes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

Paula Barroso Palafox  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



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 General 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.-

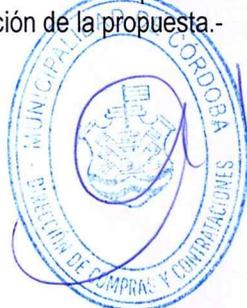
En caso de desistimiento o rechazo de la oferta presentada, se notificará al oferente que continúe en orden de prelación final y así sucesivamente, hasta contar con una oferta admisible. Será una oferta admisible aquella que provenga de un proveedor que cumplimentó todos los requisitos exigidos en las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



Paula Barroso Palacios  
Subdirectora Talento Cordoba  
Subdirectora Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

- 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.-

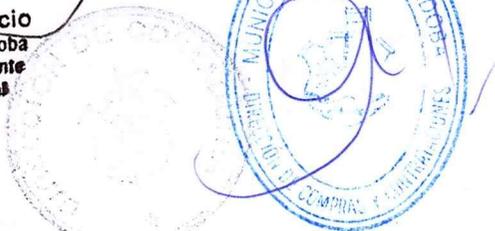
Sin perjuicio de las acciones legales que pudieran dar lugar las impugnaciones totalmente infundadas, éstas podrán ser consideradas como infracción y harán pasible al responsable de las sanciones pertinentes y a la pérdida del depósito de garantía constituido a estos efectos.-

**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.-

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.-

**Paula Barroso Palacio**  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



La Dirección General 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.-



Paula Barroso Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

**Art. 27º).- 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. 28º).- 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 General 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.-

En el caso de que la adquisición sea uno o varios bienes de capital, la Dirección requirente deberá acompañar la copia respectiva del Alta de bien de capital otorgada por la Subsecretaría de Gestión Patrimonial. -

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. 29º).- 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.-

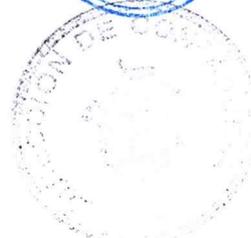
**Art. 30º).- RESCISIÓN:** La rescisión en caso de incumplimiento contractual conllevará, la ejecución de la garantía de cumplimiento, pudiendo el organismo requirente, reclamar al adjudicatario los daños y perjuicios emergentes del incumplimiento, y adquirir los bienes o hacer prestar el servicio por 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. 31º).- 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.-

  
María Barroso Palasio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
Transacciones Digitales



  
Marcelo Antonio Lescano  
Jefe de Sección  
Dirección General de Compras y Contrataciones  
Municipalidad de Córdoba

# 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.-

Nombre de Usuario registrado en el Portal de Subastas: .....

Teléfono de Contacto: .....

Córdoba, ..... de ..... de.....



.....  
FIRMA  
  
Paula Barroso Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



Paula Barroso Palaci  
Subdirectora Valero Cordobá  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

## PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

**Art. 1°).** - **PROCEDIMIENTO:** Subasta Electrónica Inversa N° 2024/000193 Expte. N° 022.089/2024.

**Art. 2°).** - **OBJETO:** La Municipalidad de Córdoba, a través de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital, gestiona la contratación del **SERVICIO DE LICENCIAMIENTO, IMPLEMENTACION, INTEGRACIÓN Y SOPORTE TECNICO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM).**

- I. Autoridad Competente: Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital.
- II. Autoridad de Aplicación: Subdirección de Talento Córdoba.

**Art. 3°).** - **PRESUPUESTO OFICIAL:** El Presupuesto Oficial para la presente contratación ha sido estimado en la suma de **PESOS TRESCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CON 00/100 (\$341.649.000,00).** -

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

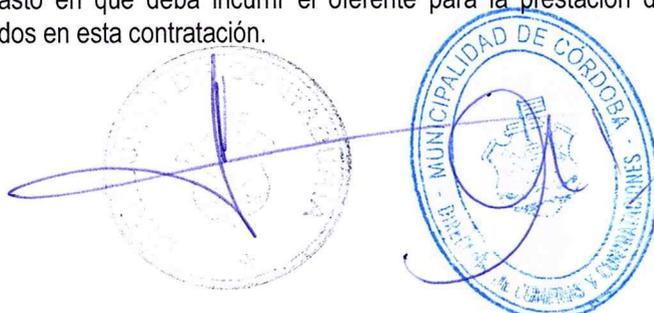
**Art. 5°).** - **HORA DE INICIO Y FINALIZACIÓN DE LA SUBASTA:** Será la que se establezca en la publicación del llamado.

**Art. 6°).** - **MARGEN MÍNIMO DE MEJORA DE OFERTAS:** UNO POR CIENTO (1%).

**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 las bases y condiciones generales y particulares: Dirección de Compras y Contrataciones, Tel. 0351-4285600 – Int. 1941-1938. Correo electrónico: [subastaelectronica@cordoba.gov.ar](mailto:subastaelectronica@cordoba.gov.ar)
  - Cuestiones relacionadas con las especificaciones técnicas: Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital Av. Colón 3440 – 1er piso – B° Alto Alberdi. Tel. 0351-5634758. Correo electrónico: [comprasciudadinteligente@gmail.com](mailto:comprasciudadinteligente@gmail.com) Subdirectora de Talento Córdoba: Paula Barroso Palacio – Tel. 0266-4745983. Correo electrónico: [plbarroso@cordoba.gov.ar](mailto:plbarroso@cordoba.gov.ar)

**Art. 8°).** - **FORMA DE COTIZAR:** La cotización se efectuará por **RENLÓN ÚNICO**. Los precios cotizados deberán ser a precio final incluyendo por lo tanto el impuesto del valor agregado (IVA) y cualquier otro impuesto, gravamen, tasa y gasto en que deba incurrir el oferente para la prestación de los servicios en los lugares y tiempos establecidos en esta contratación.



Paula Barroso Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente y Transformación Digital

Cualquier modificación, sustitución y/o alteración a las condiciones que consignen los oferentes en la formulación de sus propuestas, que estén en pugna con las cláusulas establecidas en el presente pliego serán de ningún valor y efecto, subsistiendo éstas en la forma establecida en la presente contratación.

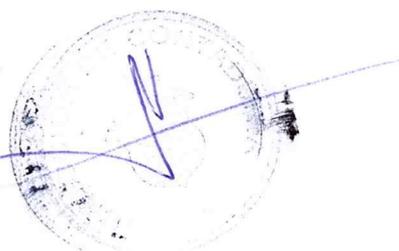
**Art. 9º). - DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA VINCULACIÓN:** Los interesados deberán presentar para su vinculación a la respectiva Subasta, la documentación que a continuación se detalla, en sobre cerrado SIN MEMBRETE, en la Dirección General de Compras y Contrataciones, sito. en el 9º piso del Palacio Municipal "6 de Julio", Av. Marcelo T. de Alvear esq. Caseros – Córdoba, con la identificación del N° de la Subasta y el N° de Expediente, conteniendo:

- a) Antigüedad mínima de CINCO (5) años en el rubro que guarde relación con el objeto de la subasta, fecha que surgirá de la aprobación del contrato social. En caso de tratarse de personas humanas se verificará a través de la fecha de alta de la actividad correspondiente que figura en la Constancia de Inscripción ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).
- b) Constancia de Inscripción de AFIP, firmada por representante legal o apoderado, en la que se verificará que la firma se encuentre inscrita en actividades que guarden relación con el objeto de la subasta, según la antigüedad establecida en el inciso anterior.
- c) Garantía: Equivalente al 1% (UNO POR CIENTO) del total del Presupuesto Oficial. Deberá ser constituida según las formas establecidas en el Art. 14º del Pliego de Bases y Condiciones Generales. En caso de que el interesado supere los requisitos para participar y efectúe ofertas, esta garantía generará los efectos de Garantía de Mantenimiento de Oferta, en los términos del Art. 14º inc. 1 del Pliego aludido. Será puesta a disposición de los interesados luego de la realización del periodo de lances, ante su solicitud a la Dirección General de Compras y Contrataciones; y será devuelta a los oferentes luego de la notificación de la adjudicación, en la Dirección General de Compras y Contrataciones.
- d) Constitución del Domicilio Electrónico a los fines de la contratación, a través del Formulario incorporado en el Pliego de Bases y Condiciones Generales.
- e) Documentación del usuario registrado en el Portal de Subasta, que demuestre el vínculo con la empresa (poder, acta de designación de autoridades, estatuto o autorización del representante legal).
- f) Constancia de Inscripción en Comercio e Industria de la Municipalidad de Córdoba o de la jurisdicción que corresponda.
- g) Constancia que acredite que posee una oficina técnica en la Ciudad de Córdoba.
- h) Listado de al menos TRES (3) proyectos, prestados en condiciones y con características similares a las requeridas en la presente contratación, con particular interés en clientes del sector público (organismos nacionales, provinciales o municipales), acompañando certificación de los servicios prestados y contacto de referencia verificables.
- i) Listado de al menos VEINTE (20) clientes activos que utilicen la herramienta requerida en los presentes, o una similar, con particular interés en clientes del sector público (Organismos Nacionales, Provinciales o Municipales)
- j) Estados Contables del ejercicio anterior a la presentación, debidamente dictaminado por Contador Público y certificado por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la jurisdicción correspondiente u organismos equivalentes, a los fines de justificar una facturación igual o superior a TREINTA MILLONES DE PESOS (\$30.000.000,00.-).
- k) Gestión de confidencialidad: Contar con un área específica de Ciber Seguridad que pueda demostrar el cumplimiento y adhesión a los requisitos de la Municipalidad, con antecedentes de servicios Ciber Seguridad a otros usuarios.
- l) Constancia de visita a las instalaciones emitida por la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital, conforme a lo indicado en el Art. 14º del presente pliego.

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 General de Compras y Contrataciones. Por cada uno de los interesados se labrará un acta detallando el contenido de la información presentada.

  
**Paula Barros Palacios**  
Subdirectora Adjunta Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



**Art. 10°) - EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN – COMUNICACIÓN:** Luego de presentada la documentación requerida para vinculación, la Comisión Evaluadora, conformada por personal de la repartición requirente y la Dirección General 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. 11°) - DOCUMENTACIÓN ADICIONAL:** El oferente que haya quedado primero según el acta de prelación final, deberá remitir a la Dirección General 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:

1. PLANILLA DE COTIZACIÓN, firmada por representante legal o apoderado, con el detalle de la oferta, discriminando el precio mensual de los servicios solicitados.
2. Libre de Deuda de la Administración Federal de Ingresos Públicos respecto a los aportes y contribuciones patronales, Seguro Colectivo de Vida, 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.
3. 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 metodología ágiles, a su vez, debe presentar estimación de esfuerzos y tiempo de implementación; matriz de riesgos y supuestos; diagrama de Gantt del proyecto; calendario de entregables; definición de roles y sus responsabilidades. Dicho plan será utilizado a los fines del respectivo informe técnico del órgano requirente
4. Declaración Jurada manifestando que el personal afectado a la prestación del presente servicio posee el conocimiento técnico necesario para su correcta ejecución.
5. Declaración Jurada garantizando lo requerido en el Art. 24° del presente pliego.
6. Declaración Jurada de que dispone de los requerimientos técnicos de acuerdo a la Resolución 021/2024 de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital cuya copia se adjunta.

Dicha documentación será considerada parte integrante de la propuesta y obligará al Proponente por lo que en ella especifique, siempre que no contradiga lo que en la propuesta se establezca.

La Municipalidad de Córdoba se reserva el derecho de solicitar la documentación faltante en la presentación, como así también, en caso de ser necesario, aclaración o ampliación en relación a la documentación presentada. La misma deberá ser remitida dentro de los DOS (2) días de requerida. Pasado dicho plazo, la presentación incurrirá en causal de rechazo.

**Art. 12°) - INFORME TÉCNICO:** El área requirente realizará un informe técnico con la evaluación de la oferta presentada durante el proceso de Subasta Electrónica Inversa y los criterios de evaluación se regirán a partir del cumplimiento de los requisitos mínimos de calidad del Art. 11° del presente pliego, y las previsiones contenidas en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

ÍTEM	¿CRITERIO DE CALIDAD MÍNIMO ALCANZADO? (SI/NO)
PLANILLA DE COTIZACIÓN	
LIBRE DEUDA	
PLAN DE TRABAJO	
DECLARACIONES Y GARANTÍAS	

**Art. 13°) - VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato tendrá una vigencia máxima de DIECIOCHO (18) meses, con opción a prórroga por hasta igual periodo, 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

Seals and signatures of the Municipality of Córdoba and the Secretariat of Intelligent City and Digital Transformation.

Paula Barroso Palacio  
Subsecretaria Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

inicial. Esta prórroga será dispuesta por Resolución de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital, previa autorización expresa de la mencionada Secretaría y con participación de la Dirección General de Compras y Contrataciones, y la Dirección General de Contaduría.

El adjudicatario deberá iniciar los servicios dentro de los DIEZ (10) días de haberse notificado la Adjudicación.

**Art. 14°).** - **VISITA TÉCNICA:** El oferente deberá visitar las instalaciones de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital, ubicadas en Av. Colón 3440 – 1er piso, de B° Alto Alberdi, y contactarse con los interlocutores válidos responsables del servicio, a los fines de tomar dimensión del objeto de la presente contratación.

La visita será realizada en los plazos y condiciones que se darán a conocer en la página web oficial del municipio <https://subastaselectronicas.cordoba.gob.ar/>

Se extenderá a los comparecientes la pertinente "Constancia de Visita Técnica", firmada por el responsable del servicio, la cual deberá ser acompañada a la documentación para vinculación a la subasta.

**Art. 15°).** - **SEGUROS:** La Adjudicataria, deberá presentar antes de la iniciación del servicio, constancia de haber contratado 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 estos puedan sufrir en ocasión del desempeño de las tareas propias del servicio.

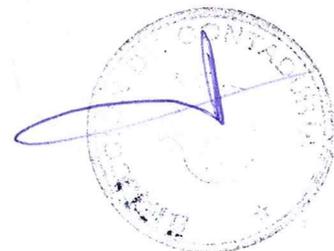
Los seguros tendrán vigencia durante todo el periodo de duración del contrato. La entidad asegurando deberá tener su asiento principal, sucursal o agencia, establecida en la Ciudad de Córdoba y expresar su sometimiento expreso a los Tribunales Ordinarios de esta ciudad. El cumplimiento de lo establecido precedentemente será acreditado la presentación de las pólizas y constancias de pago de las mismas en la Dirección General de Compras y Contrataciones. La contratación de los seguros será condición ineludible para iniciar la prestación 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. 16°).** - **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. 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 de Córdoba 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 N°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.

Paula Barroso Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



El adjudicatario deberá brindar la capacitación necesario 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 al 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 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.

**Art. 17°). - 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.

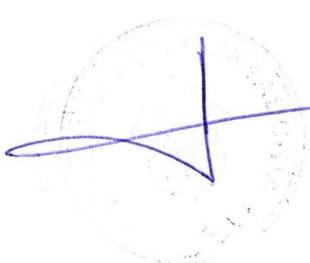
**Art. 18°). - SUPERVISIÓN DEL SERVICIO:** La Subdirección de Talento Córdoba designará al Líder Técnico, quien realizará las inspecciones y/o auditorías, sobre la concreción de las tareas inherentes a los servicios a prestar y en virtud de los plazos, condiciones y demás especificaciones establecidas en el Plan de Trabajo presentado por el Adjudicatario.

Asimismo, 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 mismo podrá 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. 19°). - 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:

- Mantener absoluta reserva de las mismas.
- Custodiarlas apropiadamente.
- No divulgarlas, ni transmitirlos a terceros no autorizados.
- No explotarlas ni utilizarlas en beneficio propio y/o de terceros, salvo consentimiento previo y por escrito otorgado por la Municipalidad de Córdoba.
- 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.

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.



Paula Barrero Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

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. 20°). - CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL:** En ningún caso la invocación de situaciones inesperadas o caso 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 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. 21°). - VOLUMEN – AUMENTO O REDUCCIÓN DEL SERVICIO:** La autoridad de aplicación podrá solicitar reducir o ampliar los requerimientos para la prestación del servicio contratado, hasta un 20% de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza N°12.995 y su reglamentación, previa notificación fehaciente al Adjudicatario con una anticipación no menor a TREINTA (30) días calendario.

En caso de surgir la necesidad de modificar la magnitud del servicio, se tomará como precio el valor unitario del servicio adjudicado, con sus correspondientes redeterminaciones de precios. Sobre estas modificaciones serán aplicables idénticas regulaciones en materia de supervisión, fiscalización, penalidades y certificaciones. En caso de incrementos de servicios, los mismos se efectuarán en virtud de lo preceptuado en el Art.14° de la Ordenanza N°12.995 y su reglamentación.

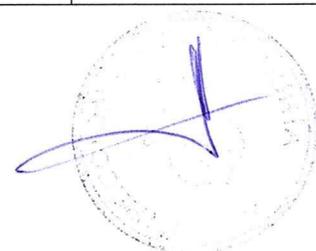
En el caso de aumento, deberá solicitarse a través de Expediente separado, que justifique tal modificación. La Dirección General de Compras y Contrataciones notificará al Adjudicatario de la Orden de Provisión correspondiente, luego de contar con las autorizaciones necesarias.

**Art. 22°). - INFRACCIONES Y PENALIDADES:** La Subdirección de Talento de Córdoba 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 descritas a continuación, dicha Subsecretaría 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 Subsecretaría de Innovación y Transformación Digital 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 el que se constate la falta y de acuerdo al puntaje que se indica a continuación:

PENALIDADES/MULTAS POR:	SANCIONES
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.
Por cada día de demora por retenciones de los instructivos, registros y/o informes requeridos.	De 1 a 5 puntos.
Incumplimiento de cualquiera de los ítems descritos en el Plan de Trabajo	De 1 a 10 puntos.
Empleo de personal no capacitado para los trabajos requeridos.	De 1 a 15 puntos.

Paula Barroso Paol  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudadanía  
Innovación y Transformación Digital



Falta de presentación de las Pólizas de Seguros y Constancias de A.R.T.	De 5 a 10 puntos.
Por incumplimiento a los deberes de confidencialidad	De 5 a 10 puntos.
Incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales, Particulares y Pliego de Especificaciones Técnicas.	De 2 a 20 puntos.

La aplicación de estas sanciones se efectuará por simple providencia. El monto una vez firma, será descontado de la cuota mensual del servicio. Contra estas sanciones podrán interponerse los recursos pertinentes, según las previsiones de la Ordenanza 6.904.

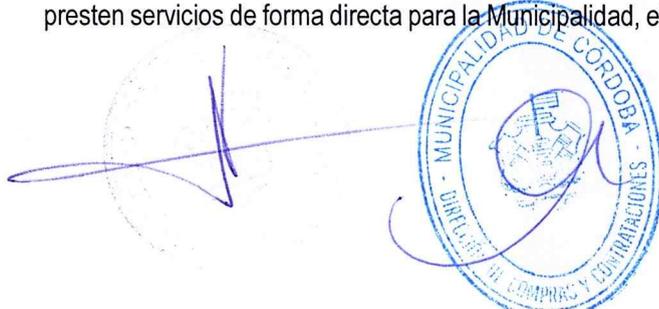
**Art. 23°). - REDETERMINACIÓN DE PRECIOS:** La Redeterminación de Precios se realizará en un todo de acuerdo en lo establecido, según Ordenanza N° 10.788 y su Decreto Reglamentario N° 1864/11, conforme al ANEXO que lo acompaña - REDETERMINACIÓN DE PRECIOS. -

Estructura de Costos:

ITEM	PONDERACION PORCENTUAL
Mano de Obra	80%
Gastos Generales	20%

**Art. 24°). - DECLARACIONES Y GARANTÍAS:** Al ofertar, el oferente declara y garantiza que:

- Las partes constituyen entidades jurídicas, económicas y financieras 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/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 le 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 casos 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 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 esta haya abonado por tal motivo.
- Para el caso en 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



Paula Barroso Palacios  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

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. 25°). - CRITERIO DE ADJUDICACIÓN:** 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. 26°). - DERECHO DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL:** Todos los estudios y documentos elaborados en la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Municipalidad de Córdoba, que podrá reproducirlos, publicarlos o divulgarlos en la medida que considere conveniente, sin que pueda oponerse a ello el contratista alegando derechos de autor. En todo caso, se ceden los derechos de reproducción, distribución, transformación y comunicación pública, incluida la puesta a disposición en Internet de los desarrollos realizados en el marco de esta contratación. El contratista redactor no podrá utilizar, para sí o para terceros, dato alguno del trabajo contratado sin autorización expresa de la Municipalidad de Córdoba. -

✶ **Art. 27°). - FACTURACIÓN:** Las facturas serán presentadas en ORIGINAL en la Subsecretaría de Innovación y Transformación Digital, la que certificará los servicios con su correspondiente conformidad. La factura deberá ser presentada por etapa de avance del proyecto y deberá estar acompañada por un informe firmado por el Responsable o Líder Técnico de proyecto del Adjudicatario. Dicho informe deberá consignar el detalle de tareas, en coincidencia con los avances del proyecto. - Las facturas se confeccionarán conforme a las normas establecidas por la AFIP debiendo ser emitidas a nombre de la Municipalidad de Córdoba, CUIT 30-99907484-3, en su condición de IVA EXENTA, con domicilio en calle Marcelo T. de Alvear N° 120 de la Ciudad de Córdoba, mencionando el número de expediente en el cual se tramita la contratación, instrumento legal que aprobó la adjudicación y su correspondiente Orden de Provisión. -

**Art. 28°). - INSPECCIÓN Y AUDITORIAS:** La Municipalidad tendrá la facultad de controlar por sí o por intermedio de quienes designe, el correcto cumplimiento del Servicio. - Auditorias: con razonable justificación, la Municipalidad, a su propio costo, por sí o por un tercero designado a tal fin, podrá auditar todos los libros y registros (incluyendo registros electrónicos) del Proveedor con el fin de confirmar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, contenida en el presente. Los exámenes sobre los libros no deberán interferir razonablemente en el negocio normal de Proveedor. - La falta de observaciones por parte de la Municipalidad en las inspecciones y/o auditorias, no dispensa al Proveedor de las responsabilidades que, de acuerdo a la normativa legal y/o a lo establecido en el presente, le corresponden. -

**Art. 29°). - RESCISIÓN DEL CONTRATO:** La Municipalidad de Córdoba podrá disponer la rescisión del contrato, sin pago de indemnización alguna ni derecho a reclamo de ninguna naturaleza, cuando mediaren alguna de las siguientes circunstancias:

- Mutuo acuerdo.
- Transferencia no autorizada del contrato.
- La pérdida y/o suspensión, por cualquier motivo, de cualquiera de las habilitaciones necesarias para prestar el servicio.
- El ocultamiento de accidentes o incidentes o, en general, falseamiento de datos relativos al servicio, por parte del Adjudicatario.
- El incumplimiento por parte del Adjudicatario de las obligaciones de confidencialidad asumidas en el presente.
- Aplicación de sanciones previstas en las presentes CLAUSULAS, que impliquen la acumulación de multas de más de TREINTA (30) PUNTOS sobre una facturación total.

  
Paula Barrios Palacios  
Subdirectora de Incentivos  
Secretaría de Innovación y Transformación Digital

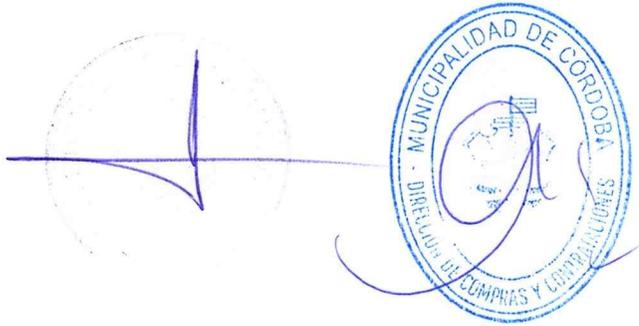


  
Marcelo Antonio Lescano  
Jefe de Sección  
Dirección General de Compras y Contrataciones  
Municipalidad de Córdoba

## PLANILLA DE COTIZACIÓN

### Subasta Electrónica Inversa - Expte. N° 022.089/2024

Renglón	Descripción	Unidad	Cant.	Precio Unitario	Precio Total
1	<b>Servicio de Licenciamiento, Implementación, Integración y Soporte Técnico de un Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM)</b>	Servicio	1		
1.1	500 licencias para uso de la plataforma conforme al Punto 3.1 del Pliego de Especificaciones Técnicas adjuntas.	MES	18		
1.2	Implementación, soporte técnico, mantenimiento y capacitación a usuarios de la plataforma conforme al Punto 3.2 del Pliego de Especificaciones Técnicas adjuntas en un máximo de SEIS (6) meses.	HORA	4.500		



**Paula Barrose Palacio**  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1 Denominación de la contratación

Servicio de Licenciamiento Implementación, Integración y Soporte Técnico de un Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM)

### 2 Objetivos del Proyecto

El objetivo principal es optimizar la calidad de la comunicación y atención de la Municipalidad con el vecino, mientras que los objetivos específicos pueden resumirse en;

- *Generar un registro del historial de la vinculación del vecino con la municipalidad.* Implementar un sistema que permita registrar todas las interacciones de los vecinos con la municipalidad, independientemente del canal utilizado (teléfono, email, redes sociales, etc.). Esto incluirá la fecha, hora, naturaleza de la interacción y la resolución o seguimiento de cada caso y proveerá una visión integral y cronológica de las comunicaciones y solicitudes de cada vecino, permitiendo una atención personalizada y más eficiente.
- *Mejorar el seguimiento y resolución de solicitudes.* Establecer mecanismos dentro del CRM que faciliten el seguimiento de cada solicitud desde su ingreso hasta su resolución, con notificaciones y alertas para asegurar que no se pierdan ni se olviden reduciendo así el tiempo de respuesta y el aumento de la satisfacción del vecino al tener un sistema que asegura el seguimiento adecuado de cada solicitud.
- *Optimizar los procesos internos.* Rediseñar y automatizar los procesos internos para minimizar los pasos y el tiempo necesario para resolver los requerimientos de los vecinos, incluyendo automatizaciones y flujos de trabajo eficientes dentro del CRM. Esto aumentará la eficiencia operativa y reducirá la carga de trabajo manual, permitiendo a los empleados enfocarse en tareas más estratégicas.
- *Detectar segmentaciones específicas de perfiles.* Utilizar las capacidades analíticas del CRM para identificar y segmentar perfiles de vecinos basados en su comportamiento, solicitudes, y otras variables demográficas y de interacción. Esto permitirá comunicaciones más dirigidas y efectivas, mejorando el alcance y el impacto de las campañas municipales.
- *Generar informes y análisis basados en datos en tiempo real.* Implementar funcionalidades de reporting y dashboards dentro del CRM que permitan la visualización y análisis de datos en tiempo real sobre las interacciones y servicios proporcionados. Se proveerá información actualizada para la toma de decisiones informadas, permitiendo ajustes rápidos y mejoras continuas en los servicios.
- *Detectar áreas de mejora en los servicios brindados por el Municipio.* Utilizar análisis de datos y feedback de los vecinos para identificar áreas problemáticas y recurrentes en los servicios municipales.  
Ello facilitará la implementación de mejoras específicas y priorizadas en los servicios, aumentando la satisfacción general y la eficiencia operativa.

### 3 Servicio a Contratar

El servicio a contratar consiste en la implementación de un Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) que debe cumplir con los siguientes requisitos.

#### 3.1 500 licencias para uso de la plataforma

El proveedor deberá brindar 500 licencias para que los diferentes funcionarios del municipio puedan ingresar a la plataforma CRM Omnicanal. Las mismas deberán ser nominales (Usuario nombrado) y deberán activarse y desactivarse de manera autogestiva por el municipio

*Paula Barroso Palacio*  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



*Paula Barroso Palacio*  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



### 3.2 Implementación, Soporte Técnico, Mantenimiento y Capacitación a usuarios de la Plataforma CRM

- **Implementación**

- **Solución Omnicanal.** El oferente deberá proporcionar una solución que centralice todos los canales de comunicación y servicios de la Municipalidad, incluyendo los que están actualmente en funcionamiento y aquellos que se incorporen en el futuro.
- **Capacidad de licencias.** La herramienta deberá permitir al menos 500 licencias, asegurando que todos los operadores que registran o analizan información en los canales de la Municipalidad puedan acceder y utilizar el CRM.
- **Gestión de perfiles de usuario.** El sistema deberá administrar diferentes perfiles de usuario según el módulo correspondiente, garantizando el acceso adecuado y seguro para cada tipo de usuario.
- **Reportes personalizados customizables.** Los usuarios deberán tener la capacidad de generar y descargar reportes personalizados en tiempo real desde cualquier dispositivo con acceso a internet, facilitando la toma de decisiones basada en datos actualizados.

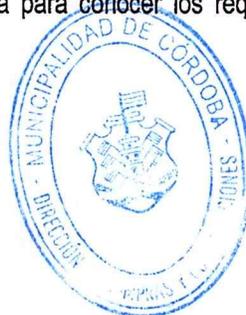
- **Integración**

Los canales existentes en el municipio deberán ser integrados a la herramienta. La Municipalidad asegurará la disponibilidad de la información necesaria.

Detalle de los tipos de canales de comunicación y sistemas existentes a integrar:

- Canales de comunicación del Municipio:
  - Líneas telefónicas 0800 / 351 / 147 / 107 / 103 / 108 / 105
  - Instancias de atención presencial
  - Canal Chat Web - hasta 10 cuentas
  - Canal Email - hasta 100 cuentas
  - Canal RRRSS (Instagram, Facebook, X, TikTok) - hasta 50 cuentas
  - Canal Formulario Web - Hasta 100 formularios
  - Canal WhatsApp - Incluye 10 números y 1.000 conversaciones Servicio por número
  - Canal Teléfono - SipTrunk con gestión de 150k minutos mensuales
  - Resolution Center
  - Speech Analytics - Advanced hasta 10 k Conversaciones integrado en la herramienta.
  - Encuestas de Satisfacción - Hasta 50 cuenta modelos
  - Licencias - Hasta 500 usuarios
  - Servicios de notificación
  - App Ciudadana
  - Turnero Digital
  - Plataforma Vecino Digital
- Sistemas a integrar
  - Centro de Documentación Digital (CDD).
  - Base de datos única de la Municipalidad.

El proveedor deberá realizar una visita para conocer los requerimientos técnicos necesarios para la integración de cada canal.



Paula Barroso Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



Deberá brindar trazabilidad del usuario (vecino). Ingresando los datos de clave única (CUIT / DNI), el CRM debe poder informar en línea temporal todas las interacciones entre los vecinos y la municipalidad de todos los canales y sistemas integrados.

El sistema deberá reconocer a la persona que se comunica por cualquier canal del municipio y presentar toda la información registrada en su perfil.

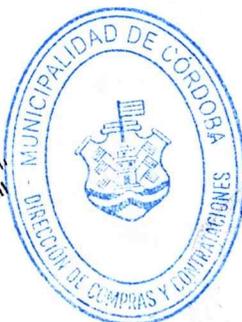
Se deberán poder configurar formularios de alta de usuarios parametrizables según el área de atención que lo registre.

### Funcionalidades Requeridas

- **ACD Inteligente.** Un ACD (Automatic Conversation Distributor) deberá permitir redireccionar las conversaciones ingresadas de manera automática a ciertos grupos de agentes, en base a reglas, criterios y condiciones, integrado en la misma herramienta.
- **Power Inbox.** Centralizar todos los canales de comunicación en una única bandeja, generando un caso por cada conversación que se inicia.
- **Campos Personalizados.** Los campos personalizados deberán permitir agregar, por personal del Municipio, nuevos datos al perfil del vecino, además de los que ya contempla el sistema por defecto.
- **Acceso API.** Permitir el ingreso a la API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) para que aplicaciones externas puedan conectarse para consultar o instar información.
- **Horas laborales del equipo de operadores.** Esta funcionalidad permite definir el horario laboral indicando un rango horario de lunes a domingo. El horario laboral definido impacta en las métricas de SLA y puede ser utilizado para generar reglas de automatización.
- **Nivel de Servicio.** El nivel de servicio es el tiempo (dentro del horario laboral definido) por el cual se considera que el caso fue gestionado dentro del tiempo pactado. Si se excede el tiempo pactado, el caso se identifica como vencido.
- **Reglas de Automatización.** La solución deberá brindar la posibilidad de generar workflows o automatizaciones en base a una lógica personalizable dentro del ambiente del CRM.
- **Medición NPS (Net Promoter Score) y Encuesta de Satisfacción.** La solución deberá permitir tener una página de calificación de un caso, que realice una encuesta NPS y permita agregar preguntas adicionales.
- **Contact Manager.** Se deberá permitir visualizar y gestionar todos los contactos generados automáticamente a través de las conversaciones que ingresan por los diferentes canales, agregar manualmente nuevos contactos, visualizar el perfil de cada contacto y analizar todos los movimientos realizados con la municipalidad.
- **Integraciones.** La plataforma deberá permitir integraciones con sistemas externos para proveer o consumir información.
- **Grupo de Agentes.** Se deberá permitir agrupar los agentes en grupos para limitar la visibilidad de los tickets dentro del sistema.
- **Email.** Deberá permitir gestionar el canal de email desde la plataforma, asignando un número de ticket único, permitiendo crear mails salientes, responder, reenviar, agregar notas, transferir un mail de un área a otra, adjuntar archivos y medir todas las gestiones asociadas a este canal.

- **Capacitación**

Paula Barroso Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



Paula Barroso Palacio  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital



El oferente deberá presentar un staff y una propuesta de trabajo para brindar el servicio de capacitación, tanto para el equipo coordinador de la iniciativa de la Municipalidad como para 300 agentes que utilicen el CRM para carga y consulta.

En el plan de capacitación deberán presentarse un total de CUATROMIL QUINIENTAS (4500) horas, a desarrollarse de forma presencial en la medida que la Municipalidad considere necesaria.

- **Soporte y Mantenimiento**

El oferente deberá presentar un plan de soporte al equipo coordinador de la iniciativa durante todo el tiempo que el servicio esté implementado.

El mismo deberá incluir Service Desk disponible de Lunes a Viernes de 8.00hs. a 18.00 hs., que brinde asistencia tanto al equipo coordinador como a todos los operadores que estén implementando la herramienta de CRM.

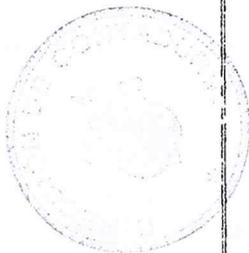
La implementación deberá ser híbrida, tanto virtual como presencial. En caso de ser presencial, el personal designado deberá poder trasladarse al lugar físico requerido, siempre dentro de la Ciudad de Córdoba.

#### **4 Etapa de Prueba**

La implementación deberá contar con una etapa de Testing y pruebas de calidad antes de salir a producción.

#### **5 Garantía de Funcionamiento**

El adjudicatario se compromete a una garantía de prestación de servicio por un plazo de 12 meses desde la contratación del servicio, solucionando errores detectados sin costo adicional para el organismo contratante.



*Paula Barroso Palacio*  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

*Paula Barroso Palacio*  
Subdirectora Talento Córdoba  
Secretaría Ciudad Inteligente  
y Transformación Digital

SERVICIO: "Servicio de Licenciamiento, Implementación, Integración y Soporte Técnico de un Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM)"  
Expte. N° 926-022089/2024

## ANEXO AL PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

### REDETERMINACION DE PRECIOS

En los términos de la Ordenanza N° 10.788/04, se procederá con la siguiente Metodología:

- a) El precio unitario ó global redeterminado del Contrato debe responder a la siguiente expresión general, sujeta a condiciones particulares contenidas en la referida Ordenanza.

$$PR = PB \times 0,10 + PB \times 0,90 \times F_R$$

donde:

PR = Precio Redeterminado.

PB = Precio Básico, esto es el de la oferta neto de facturación acumulada.

F<sub>R</sub> = Factor de Redeterminación del Contrato.

- b) La Metodología detallada en el punto anterior deberá aplicarse, a solicitud del contratista o concesionario, cuando la variación reflejada por el Factor de Redeterminación sea de un incremento igual o mayor al 10% (diez por ciento) con relación al precio básico o por la Municipalidad de Córdoba cuando resulte una disminución de igual variación.

- c) Los parámetros de ponderación y los Índices a considerar para este contrato son los siguientes:

$$Fr = 0,80 \frac{MO_1}{MO_0} + 0,20 \frac{Gtos. Grales_1}{Gtos. Grales_0}$$

donde:

F<sub>R</sub>: Factor de Redeterminación.

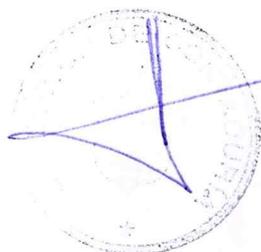
MO<sub>(0,1)</sub>: Mano de Obra. Factor 6.12. Telecomunicaciones y Correos - Índice de Bienes y Servicios.

Dirección General de Estadísticas y Censos de la Provincia de Córdoba.

Gtos. Grales<sub>(0,1)</sub>: Gastos Generales. Factor 11. Gastos Generales - Índice de Bienes y Servicios.

Dirección General de Estadísticas y Censos de la Provincia de Córdoba.

- d) La solicitud de redeterminación deberá ser presentada por la contratista mediante nota iniciando un expediente nuevo, exclusivamente.



Juan Manuel Menendez  
Director de Presupuesto  
Municipalidad de Córdoba