

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

LICITACIÓN ABREVIADA N° 3/2016

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

Contratación de una empresa prestadora de servicios de Call Center para la atención al usuario del Servicio de Garantía de Alquileres de la Contaduría General de la Nación (CGN) en el marco de la mejora continua de su gestión

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

INDICE

1	OBJETO	3
2	REGIMEN JURIDICO	3
3	PLIEGO, RECEPCION Y APERTURA DE LAS OFERTAS	3
4	CONSULTAS Y ACLARACIONES. SOLICITUD DE PRÓRROGA	4
5	REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL OFERENTE	4
6	FORMA Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA	5
7	FORMA DE COTIZACION Y PLAZO DE EJECUCION	6
8	PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LAS PROPUESTAS	6
9	ACEPTACION DE LA PROPUESTA	6
10	CRITERIOS DE COMPARACIÓN	7
11	DERECHOS DE LA ADMINISTRACIÓN	9
12	ADJUDICACION-NOTIFICACION	9
13	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10
14	PLAZO Y FORMA DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO. OBLIGACIONES ACCESORIAS.	10
15	FORMA DE PAGO	12
16	PAGO DE RETRIBUCIONES Y BENEFICIOS AL PERSONAL	12
17	CONFORMIDAD CON EL SERVICIO	12
18	PROHIBICIÓN DE CEDER EL CONTRATO	13
19	MULTAS	13
20	RESCISION	14
21	GARANTIAS. EJECUCION Y DEVOLUCION	14

Licitación Abreviada N° 3/2016

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

1) OBJETO

El objeto de esta licitación es la contratación de una empresa prestadora de servicios de Call Center para la atención al usuario del Servicio de Garantía de Alquileres (SGA) de la Contaduría General de la Nación (CGN) en el marco de la mejora continua de su gestión.

La empresa deberá brindar información y orientación sobre los procedimientos y requisitos exigidos para operar con el SGA y la ubicación de los diferentes sectores, agendar a los usuarios para la realización de diferentes tramites, asesorándolos integralmente sobre los mismos, horarios de atención, y toda otra información que la Administración entienda conveniente brindar, a través del 0800-8765 (Centro de Atención Telefónica del SGA).

La empresa deberá contar con una infraestructura de primer nivel, con experiencia y clientes representativos, operadores calificados y estables que puedan brindar con claridad, respeto, dedicación y proactividad la información requerida por los usuarios del Servicio, así como flexibilidad y disposición para adaptarse a diferentes tareas.

La retribución de los trabajadores de la empresa adjudicataria asignados al cumplimiento de las tareas, deberá respetar los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios (Art. 1 de la Ley 18098 de 12/1/2007).

2) REGIMEN JURIDICO

El presente llamado se rige por el Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera del Estado (TOCAF) aprobado por el Decreto 150/012 de 11 de mayo de 2012, normas concordantes y complementarias, el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los contratos de Suministros y Servicios No Personales (Decreto N° 131/014 de 19 de mayo de 2014), el Decreto N° 155/013 de 21 de mayo de 2013, las Leyes N° 18.098 de 12 de enero de 2007, N° 18.099 de 24 de enero de 2007 y N° 18.251 de 6 de enero de 2008, este Pliego de Bases y Condiciones Particulares y las modificaciones al mismo que en tiempo y forma comunique la Administración.

3) PLIEGO, RECEPCION Y APERTURA DE LAS OFERTAS

El Pliego de Bases y Condiciones Particulares no tiene costo. Se encuentra disponible en los siguientes sitios web: www.comprasestatales.gub.uy y www.cgn.gub.uy.

Las ofertas serán recibidas en el lugar y hasta la fecha y hora indicados en la publicación, no siendo de recibo si llegaren ulteriormente.

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

La apertura de ofertas tendrá lugar 15 minutos después de cerrado el plazo de recepción de las mismas, en el lugar que se indica en la publicación. Se realizará en presencia de los funcionarios que designe la Administración y los oferentes y representantes que concurren.

Abierto el acto no se podrá introducir modificación alguna a las propuestas.

Culminado el acto, se labrará acta de lo acontecido, pudiendo los oferentes y representantes presentes que invoquen facultades suficientes y exhiban su documento de identidad vigente, realizar las manifestaciones, aclaraciones o salvedades que estimen pertinentes a fin de su inclusión en la misma.

4) CONSULTAS Y ACLARACIONES. SOLICITUD DE PRORROGA.

Las consultas y/o pedidos de aclaraciones relativos al presente llamado deberán presentarse por escrito, haciendo expresa referencia al número de la Licitación, en Paraguay 1429, piso 2, Sector Compras y Suministros por e-mail dirigido a compras@cgn.gub.uy o vía fax al número 17122705, hasta tres días hábiles anteriores a la fecha de apertura.

Todas las consultas serán publicadas junto con sus respectivas respuestas en los sitios Web www.cgn.gub.uy y www.comprasestatales.gub.uy dentro del mismo plazo, teniendo dicha publicación el valor de notificación a todos los posibles oferentes.

Se podrá solicitar prórroga de la fecha de apertura hasta tres días hábiles antes de la inicialmente fijada, siendo discrecional de la Administración el otorgarla.

Las solicitudes de prórroga se presentarán por e-mail a compras@cgn.gub.uy.

5) REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL OFERENTE

Los oferentes deberán contar con idoneidad y experiencia suficientes para poder llevar a cabo satisfactoriamente la tarea objeto del presente llamado y encontrarse registrados en el RUPE (Registro Único de Proveedores del Estado), conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo No. 155/013 de 21 de mayo de 2013, admitiéndose a tal efecto su registro en los siguientes estados: en ingreso, en ingreso (SIIF) y activo.

Deberán asimismo estar en condiciones de cumplir la tarea específica de atención telefónica del usuario del SGA, con personal capacitado, calificado y estable y con rotación de personal mínima, tanto a nivel de agentes y como de supervisores y gerencia.

6) FORMA Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Las ofertas podrán presentarse personalmente, o por correo en sobre cerrado dirigido a: CONTADURIA GENERAL DE LA NACION, Sector Compras y Suministros, Paraguay 1429, Piso 2; en el que se indique claramente número de la licitación, nombre del oferente, fecha y hora de apertura.

Deberán constar en forma impresa, redactándose con claridad y precisión, con ajuste a las condiciones establecidas en este pliego y haciendo expresa referencia al número y objeto de esta licitación. Deberán estar firmadas por el oferente o su representante con aclaración de firma y calidad del firmante. Si contuvieren enmiendas, raspaduras, testados y/o interlineados no salvados en forma, los mismos se tendrán por no efectuados. Toda cláusula de la oferta que resulte imprecisa, ambigua, contradictoria u oscura a criterio de la Administración, se interpretará en el sentido más favorable a ésta.

La Administración podrá solicitar la ampliación de información que estime del caso.

Las ofertas deberán ajustarse a las condiciones establecidas en este pliego y venir acompañadas de la siguiente documentación:

- I) Formulario de Presentación del Oferente conforme al modelo agregado a este pliego como Anexo I, completo y firmado por el titular o representante de la empresa. Este formulario tiene anverso y reverso. Para los casos en que quien suscribe su anverso sea representante contractual o estatutario del oferente, deberán completarse y firmarse asimismo la o las declaraciones juradas que obran en su reverso, que en cada caso correspondan.
- II) Documentación que permita evaluar la idoneidad y experiencia de la empresa para el desarrollo de la tarea, consistente en: a) una relación de las actividades de call center cumplidas en instituciones públicas o privadas, en el transcurso de los años 2013 a 2015 inclusive, b) en respaldo y complemento de dicha relación, cartas de las instituciones empleadoras ajustadas al modelo que obra en Anexo 2 de este pliego.
- III) Carta compromiso de la empresa según modelo del Anexo 3 de este pliego, en la que ésta se obligue, para el caso de resultar adjudicataria, a prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones que se establecen en el mismo, a través de personal capacitado, calificado y estable y en condiciones de baja rotación (máximo 20% en el semestre), así como a la asistencia del personal a las instancias de capacitación dispuestas por el SGA de la CGN, la entrega mensual de los reportes indicados y el cumplimiento de las reuniones de evaluación, seguimiento y coordinación con los referentes designados por el SGA de la CGN

Deberá presentarse original y dos copias en papel (rotuladas como tales) de la oferta y de la documentación adjunta a la misma, así como una copia en CD o DVD no regrabable –con igual contenido. En caso de discordancia, siempre se tendrá por válido lo expresado en el documento original.

7) FORMA DE COTIZACIÓN Y PLAZO DE EJECUCION

Deberá cotizarse precio fijo mensual, en base a un contrato anual, el cual podrá renovarse por hasta tres (3) años más, a opción de la Administración.

Se detallará el precio mensual en pesos uruguayos más los impuestos que correspondan.

En caso de que esta información no surja de la propuesta, se considerará que el precio cotizado está expresado en pesos uruguayos y comprende todos los impuestos.

El único mecanismo de ajuste de los precios cotizados admisible será la aplicación de la siguiente fórmula paramétrica:

$$P_1 = P_0 * A_1/A_0$$

P_1 – precio ajustado

P_0 – precio al momento de apertura de la oferta

A_1/A_0 - incremento homologado por el Consejo de Salarios del respectivo Grupo entre el mes de la apertura de ofertas y el último publicado al momento de ajuste

El primer reajuste será aplicable en el mes de enero del año 2017.

Cualquier otro mecanismo de ajuste de precios que se incluya se tendrá por no puesto.

8) PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LAS PROPUESTAS.

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por el término de 45 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la apertura de las mismas, a menos que, antes de expirar dicho plazo la Administración ya se hubiera expedido respecto a ellas, en cuyo caso los no adjudicatarios quedarán liberados de su mantenimiento.

9) ACEPTACION DE LA PROPUESTA

Se rechazarán aquellas propuestas que no sean presentadas en forma o que se presenten con posterioridad al momento fijado para su apertura.

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

Se controlará que las propuestas no presenten carencias o defectos formales, pero la admisión inicial de una propuesta no será obstáculo para su invalidación posterior si se constataren luego carencias en la documentación presentada o defectos que violen los requisitos legales o la aparten sustancialmente de lo requerido en este pliego.

10) CRITERIOS DE COMPARACIÓN

Las propuestas serán evaluadas sobre la base de los siguientes criterios: idoneidad y experiencia, servicio integral y precio, factores a los que se asignarán como máximo los siguientes puntajes:

Criterios de evaluación	Puntaje máximo
Idoneidad y experiencia	30
Precio	30
Servicio Integral	40

Para la asignación de puntajes a cada factor, regirá lo siguiente:

A) Idoneidad y experiencia:

Se tomarán en cuenta los antecedentes en la realización de tareas de call center en instituciones públicas o privadas, en el transcurso de los años 2013 a 2015 inclusive, a satisfacción del empleador y con especial consideración de los siguientes aspectos:

Grado de complejidad y volumen de la información manejada

Calidad del servicio prestado

Disponibilidad para capacitarse

Baja rotación del personal asignado al cliente

Capacidad de respuesta ante requerimientos del contratante

Tecnología aplicada

Capacidad técnica en atención al cliente (formación del personal asignado en tareas relativas a la atención al público)

La Administración se reserva el derecho de verificar la exactitud de la información brindada por el oferente y requerir referencias de los respectivos clientes en cuanto a la naturaleza de las actividades desarrolladas por la empresa, calidad de los servicios prestados, responsabilidad con la que se han cumplido y todo otro aspecto que considere oportuno conocer.

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

La Administración evaluará los antecedentes a su leal saber y entender, asignando hasta diez (10) puntos por cada antecedente que se ajuste a los parámetros requeridos, considerando especialmente los aspectos referidos en el primer párrafo de este apartado y cuya forma de prestación se considere satisfactoria conforme a las referencias obtenidas.

A efectos del presente literal, se considerarán únicamente hasta tres(3) antecedentes. Por los que excedan dicho número, no se asignará puntaje.

B) Precio cotizado:

Se asignarán 30 puntos a la oferta de menor precio, y se asignará a cada una de las restantes un puntaje proporcionalmente menor, resultante de su comparación con la primera.

C) Servicio integral:

Se asignaran hasta 40 puntos al servicio ofrecido por la empresa que asegure regularidad y calidad del mismo. Se valorarán especialmente los siguientes ítems:

- a) Cantidad de agentes asignados al servicio
- b) Calidad del servicio brindado
- c) Acceso a los siguientes reportes:
 - Indicador de Nivel de Servicio: Nivel de servicio real del call center, tomando en cuenta la totalidad de las llamadas que ingresaron al mismo.
 - Total de llamadas recibidas
 - Total de llamadas con abandono (usuarios que cortaron sin ser atendidos)
 - Porcentaje de llamadas con abandono (llamadas que no se atendieron sobre el total de las recibidas).
 - Cantidad de llamadas atendidas por Agente
 - Promedio de llamadas en espera
 - Velocidad de Atención
 - Tiempo de respuesta
- d) Disponibilidad de acceso a las grabaciones de las llamadas recibidas y sus respuestas, durante un plazo mínimo de 60 días subsiguientes
- e) Nómina mensual del personal asignado al servicio de call center del SGA

A la suma de los puntajes así asignados, se deducirá por concepto de sanciones que haya recibido la empresa, en el período 2013 al 2015, por incumplimiento de contratos: 2 puntos por cada sanción. A tal efecto se considerarán únicamente las sanciones que resulten de la información brindada por el Registro Único de Proveedores del Estado.

La suma de los puntos asignados a cada factor, con la deducción de puntos por sanciones, si procediera, dará como resultado el puntaje total de cada empresa.

La Administración elegirá a la adjudicataria atendiendo al ranking de los puntajes totales asignados a cada oferente.

11) DERECHOS DE LA ADMINISTRACION

La Administración se reserva el derecho de:

- a) pedir a cualquier oferente aclaraciones o información adicional sobre su propuesta;
- b) dejar sin efecto en cualquier momento el presente llamado;
- c) no adjudicar la licitación si ninguna de las propuestas recibidas cumple con los requisitos solicitados o le resulta conveniente;
- d) utilizar los procedimientos de mejora de ofertas, puja a la baja, negociación y/o solicitud de mejora de las condiciones de la oferta, en las hipótesis respectivamente previstas por el artículo 66 del TOCAF.

El uso de las facultades pre señaladas, no generará responsabilidad alguna a la Administración.

12) ADJUDICACION - NOTIFICACION

Una vez efectuado el informe de la Comisión Asesora de Adjudicaciones, cumplido lo dispuesto en el artículo 211 literal B) de la Constitución de la República, la Administración dictará la Resolución correspondiente.

Para encontrarse en condiciones de contratar con la Contaduría General de la Nación, el adjudicatario deberá:

- a) haber adquirido el estado de "ACTIVO" en el RUPE, tal como surge de la Guía para Proveedores del RUPE. Si el proveedor no se encuentra en este estado, se le otorgará un plazo de 2 (dos) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación, a fin de que lo adquiera, bajo apercibimiento de rescisión de contrato y adjudicación del llamado al siguiente mejor oferente,
- b) tener vigentes sus certificados tributarios y demás que resultaren exigibles,
- c) estar capacitado para contratar con la CGN de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 del TOCAF y
- d) presentar toda documentación que se le solicitare en cumplimiento de la legislación vigente.

Una vez comprobados o acreditados dichos extremos, la CGN comunicará al adjudicatario la aceptación de su oferta por correo certificado, telegrama colacionado o fax, transcribiendo íntegramente el texto de la Resolución de Adjudicación y la notificará a los demás oferentes.

El contrato se perfeccionará con la notificación al oferente del acto que disponga su adjudicación dictado por el ordenador competente, sin perjuicio del derecho de la Administración de exigir además la documentación del contrato en forma escrita.

Si el adjudicatario no se encontrara en condiciones de contratar con la CGN y sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas que puedan corresponder, la Administración podrá dejar sin efecto la adjudicación y

reconsiderar el estudio de la licitación con exclusión del oferente adjudicado en primera instancia, sin derecho de éste a reclamo alguno.

13) GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Una vez que quede firme la Resolución de adjudicación, cuando el monto total adjudicado iguale o supere el 40% del tope de la licitación abreviada establecido en el art. 33 del TOCAF, el adjudicatario deberá, dentro del plazo de cinco (5) días subsiguientes, constituir garantía para asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones a su cargo, por un monto igual al 5% de la adjudicación, impuestos incluidos.

La misma podrá constituirse en efectivo, valores públicos o fianza del BSE. En caso de constituirse en efectivo, ello deberá hacerse mediante depósito o transferencia en moneda nacional en/a la cuenta BROU 188 000 7050 Agencia Centro "Cuenta para gastos con afectación de créditos presupuestales", debiendo presentarse el correspondiente talón de depósito en el Departamento Financiero Contable, Paraguay 1429, Piso 2. En caso de constituirse en valores públicos, estos documentos deberán entregarse en el Departamento antes mencionado, quedando la CGN en calidad de depositaria de los mismos. La fianza del BSE, deberá contener referencia expresa a la presente licitación y cláusulas que establezcan la responsabilidad directa del fiador por cualquier incumplimiento del adjudicatario y que amparen el cumplimiento de todas las obligaciones asumidas por éste sin necesidad de trámite o discusión alguna para hacer efectivo su cobro.

La Administración se reserva el derecho de aceptar o rechazar a su exclusivo juicio, los documentos que constituyan garantías.

La falta de constitución de la garantía en tiempo y forma dará derecho a la Administración a tener por desistido de su oferta al adjudicatario, haciendo caducar sus derechos, y a reconsiderar el estudio de la licitación con exclusión del oferente adjudicado en primera instancia, sin derecho de éste a reclamo alguno.

14) PLAZO Y FORMA DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO. OBLIGACIONES ACCESORIAS.

El plazo del contrato será de un año, pudiéndose prorrogar por hasta tres años más a opción de la Administración, y regirá a partir de la recepción de la orden de compra correspondiente.

El horario de atención del Call Center será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 debiendo contar con un equipo de agentes suficientes para atender el volumen de llamadas recibidas (se adjunta en Anexo 4 el reporte de actividad del período 2015-Primer Semestre de 2016). La empresa deberá contar con un mínimo de 5 agentes en el horario de mayor tráfico y con un mínimo de 2 agentes en el resto del horario "no pico".

El horario "pico" o de mayor tráfico de llamadas será de cinco horas corridas, determinado por la Administración dentro del horario general señalado.

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

La empresa deberá proporcionar informes mensuales de tráfico de llamadas, realizar auditorías de calidad por cada agente, tener a disposición las grabaciones de las llamadas que le sean requeridas y elevar el informe respectivo.

Asimismo, la empresa deberá contar con un contestador de llamada en espera, que informará al usuario su ubicación en la lista de llamadas y el tiempo estimado de espera para ser atendido, así como el horario de atención del Call Center y la invitación al usuario a consultar la página web del SGA (www.sga.gub.uy). La espera no deberá ser superior a 10 minutos. En el caso de saturación de llamadas, la empresa deberá informar que las líneas están ocupadas sugiriendo al usuario que llame nuevamente.

La Administración se reserva el derecho de exigir la modificación del contenido del mensaje de llamada en espera.

Las llamadas perdidas no podrán ser superiores al 10% de las llamadas recibidas.

Las respuestas brindadas por los operadores, deberán ser supervisadas en forma permanente por persona responsable de la empresa, debiendo mantenerse las grabaciones de las llamadas a disposición de la CGN, como mínimo por 60 días.

Para cada turno de trabajo y en toda su extensión horaria, el 100% del personal deberá ser el capacitado específicamente para desarrollar la tarea. Dicha capacitación estará a cargo del SGA de la CGN.

Cada incorporación que la empresa realice de nuevos funcionarios afectados al servicio de call center del SGA, deberá ser comunicada a la CGN dentro del plazo máximo de cinco días hábiles subsiguientes, a efectos de la capacitación correspondiente.

El SGA realizará como mínimo instancias de capacitación semestrales. También existirán reuniones mensuales con los Supervisores de los agentes y semestrales con los Gerentes encargados del servicio. Todas las instancias y reuniones serán convocadas por el SGA y de carácter obligatorio.

La asistencia a las instancias de capacitación y reuniones dispuestas por el SGA (sean de carácter presencial o a distancia/remotas) tiene carácter de obligatoria. La falta de asistencia se considerará incumplimiento pasible de la imposición de multas y en caso de reiteraciones, conforme a la gravedad del caso, podrá dar lugar a la rescisión del contrato.

La Dirección del SGA de la CGN designará la contraparte de la empresa contratada, la cual actuará como referente frente a ésta para coordinar y brindar la información que sea requerida.

La contraparte designada podrá realizar evaluaciones periódicas y en forma aleatoria, a los agentes de atención, acerca de la información que están brindando.

15) FORMA DE PAGO

El servicio se facturará mensualmente, a mes vencido.

Para hacer efectivo el cobro, el adjudicatario deberá encontrarse al día con sus obligaciones tributarias y de seguridad social.

El pago se realizará a través del SIIF.

16) PAGO DE RETRIBUCIONES Y BENEFICIOS AL PERSONAL

La empresa adjudicataria deberá pagar puntualmente las retribuciones y demás beneficios que correspondan a todo el personal que emplee para el cumplimiento del objeto licitado.

De conformidad con lo dispuesto por la Ley No. 18.098 de 12/1/2007, la retribución de dichos trabajadores deberá respetar los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios. El incumplimiento de lo anterior será causal de rescisión del contrato por responsabilidad imputable a la empresa contratista.

Conforme al artículo 3 de la misma norma legal, la CGN se reserva el derecho de exigir a la empresa contratada, la documentación que acredite el pago de salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral, así como los recaudos que justifiquen que está al día en el pago de la póliza contra accidentes de trabajo y de las contribuciones de seguridad social, como condición previa al pago de los servicios prestados. La empresa queda obligada a comunicar a la CGN, los datos personales de los trabajadores afectados a la prestación del servicio de Call Center al SGA a efectos de que se puedan realizar los contralores correspondientes y a mantener actualizada dicha información

Conforme a su artículo 4, la CGN tiene la potestad de retener de los pagos debidos en virtud del contrato, los créditos laborales a que tengan derechos los trabajadores de la empresa contratada.

17) CONFORMIDAD CON EL SERVICIO

Si algún aspecto del servicio no se adecua a lo establecido, el proveedor, a su costo y dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles deberá corregirlo, no dándose trámite a la conformidad hasta que no se haya cumplido la exigencia precedente.

Transcurridos 5 días hábiles de incumplimiento, la Administración podrá declarar rescindido el contrato, sin derecho a indemnización alguna.

18) PROHIBICION DE CEDER EL CONTRATO

La adjudicataria no podrá en ningún momento ceder el Contrato ni subcontratar la ejecución de las tareas objeto de la licitación, en todo o parte, sin consentimiento previo y escrito de la CGN.

Dicho consentimiento, en caso de otorgarse, no la eximirá de sus obligaciones y sus responsabilidades por daños y perjuicios de cualquier orden que puedan irrogársele, correspondientes tanto al período anterior a la cesión o subcontrato como al ulterior período de transición entre el desarrollo de las tareas por la adjudicataria y el desarrollo de las mismas por quien la suceda. La Administración determinará, en el caso concreto y en función del momento en que considere se ha alcanzado el adecuado desarrollo de las tareas por la nueva empresa, la fecha a partir de la cual se considera terminado el período de transición y se libera de responsabilidad a la original adjudicataria.

19) MULTAS

El no cumplimiento en tiempo y forma de sus obligaciones, hará pasible a la empresa adjudicataria, de sanciones pecuniarias, pudiendo incluso constituir causal de rescisión de contrato en función de la gravedad o reiteración de los incumplimientos, a criterio de la CGN.

La rotación de personal que implique trasgresión de la obligación asumida en la carta-compromiso presentada por la empresa, la hará pasible de una multa del 15 % del monto mensual adjudicado, impuestos incluidos.

La prestación del servicio con menor cantidad de puestos de trabajos que la acordada y/o con personal no capacitado conforme a lo establecido en este pliego, la hará pasible de una multa del 1% del monto mensual adjudicado, impuestos incluidos, por cada día de trabajo en que se mantenga tal situación.

El no cumplimiento de la obligación de notificar los cambios en el personal asignado a la atención del Call Center dentro del plazo establecido, lo hará pasible de una multa del 1% del monto mensual adjudicado, impuestos incluidos, por cada día calendario de incumplimiento.

Toda inasistencia a una instancia de capacitación dispuesta por la CGN, la hará pasible de una multa de 1 % del monto mensual adjudicado, impuestos incluidos, por cada asistente citado y omiso.

El no cumplimiento en tiempo y forma de cualquier otra obligación a cargo de la empresa adjudicataria la hará pasible de una multa equivalente al 1% del monto mensual adjudicado, impuestos incluidos, por cada día calendario de incumplimiento.

Transcurridos cinco (5) días de incumplimiento, la Administración podrá optar por declarar rescindido el contrato, con la consiguiente pérdida de la garantía por el

adjudicatario o en su caso la ejecución de la multa prevista en el art. 64 del TOCAF. En cualquiera de los casos la Administración podrá exigir acumulativamente el pago de los daños y perjuicios causados, así como el pago que no se hubiera hecho efectivo de las multas generadas por retraso en el cumplimiento hasta el momento en que se optó por la rescisión.

La CGN queda habilitada a deducir el importe correspondiente a multas, de las facturas a abonar al adjudicatario.

La mora se producirá de pleno derecho, sin necesidad de intimación judicial o extrajudicial alguna, por el solo vencimiento de los términos y/o por la realización u omisión de cualquier acto o hecho que se traduzca en hacer o no hacer algo contrario a lo estipulado.

20) RESCISION

La CGN queda facultada a rescindir unilateralmente el contrato, toda vez que el adjudicatario incurra en incumplimiento grave del mismo, sea éste total o parcial.

La rescisión por incumplimiento del adjudicatario aparejará su responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados a la Administración, la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento de contrato si se hubiera constituido y la obligación de abonar las multas correspondientes.

Se establece como incumplimiento grave, causal especial de rescisión del contrato, la rotación periódica del personal de la empresa contratada en cuanto, a criterio de la CGN, ello afecte o pueda afectar la calidad del servicio prestado. En caso de que la empresa contratada efectuó cambios en el personal asignado deberá notificarlo dentro de los cinco días hábiles posteriores a la C.GN, siendo el incumplimiento de tal comunicación pasible de sanciones según se establece en los capítulos anteriores.

21) GARANTIAS. EJECUCION Y DEVOLUCION.

En caso de que el adjudicatario no dé cumplimiento a sus obligaciones contractuales en los plazos y condiciones estipulados en la oferta, la CGN podrá ejecutar la garantía constituida por éste o, si procede, perseguir el cobro de la multa prevista en el artículo 64 del TOCAF, sin necesidad de previo trámite ni discusión alguna.

No obstante, de las resoluciones que dispongan la rescisión del contrato o el cobro de multas, se dará vista al interesado.

En caso de adecuado cumplimiento del contrato, la oportuna devolución de la garantía se realizará de oficio, una vez cumplido totalmente el objeto de la Licitación durante el plazo acordado, con las deducciones que eventualmente correspondan en función de incumplimientos que no hayan dado lugar a la rescisión.

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

Sin perjuicio de ello, el adjudicatario podrá solicitar la devolución en iguales circunstancias.

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

ANEXO 1

PRESENTACION DEL OFERENTE

Señores
Contaduría General de la Nación

El suscrito.....titular de la C.I. en su calidad de (*) con domicilio legal en Montevideo según se indica en este formulario, se compromete al cumplimiento de las tareas solicitadas por la Contaduría General de la Nación y ofrecidas en su propuesta, con sujeción a todas las especificaciones del Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus Anexos, declarando que los conoce y se obliga a cumplirlos y que se encuentra en condiciones legales de contratar con el citado organismo (art. 46 del TOCAF).

(*) titular de empresa unipersonal, apoderado, representante estatutario, socio administrador, otro (especificar).

TITULAR DE EMPRESA UNIPERSONAL/DENOMINACION SOCIAL DE LA EMPRESA:

NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA: _____

RUT: _____

DOMICILIO A LOS EFECTOS DE LA PRESENTE LICITACION:

Calle: _____ Nro: _____ C.Postal: _____

Teléfonos fijo y móvil _____

Fax: _____ Mail _____

FIRMA AUTORIZADA: _____

Aclaración de firma: _____

NOTA: si se cumplen la o las hipótesis señaladas al dorso, el firmante deberá completar y suscribir la o las correspondientes declaraciones juradas que allí se incluyen

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

Cuando el firmante actúa en calidad de representante de la empresa oferente, sea ésta unipersonal o persona jurídica:

Declaración jurada – Fecha

Declaro actuar en nombre y representación de la empresa, estando investido de facultades suficientes, legítimas y vigentes a la fecha.

FIRMA:

Aclaración:

Cuando la empresa oferente es persona jurídica, además de la declaración anterior, se efectuará la siguiente:

Declaración jurada – Fecha

Declaro que la empresa es persona jurídica hábil y vigente y sus representantes sociales, contractuales y/o estatutarios son los siguientes (indicar nombres completos y cédulas de identidad)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA:

Aclaración:

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

ANEXO 2

MODELO DE CUADRO EVALUACION PARA CARTAS DE REFERENCIA

Valore el servicio prestado por la empresa
completando el siguiente formulario:

Descripción y características del servicio brindado:

.....
.....
.....
.....

Mes y año de inicio de la prestación del servicio:

Mes y año de finalización de la prestación del servicio:

Grado de complejidad y volumen de la información manejada

Alto	Medio	Bajo

Calidad del Servicio Brindado (marque con una X la opción que elija)

Muy bueno	Bueno	Malo	Regular

Disponibilidad para capacitarse (marque con una X la opción que elija)

Alta	Media	Baja

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

Rotación del Personal (marque con una X la opción que elija)

Alta	Media	Baja

Capacidad de respuesta ante requerimientos del contratante (marque con una X la opción que elija)

Muy buena	Buena	Mala	Regular

Tecnología aplicada al servicio brindado (marque con una X la opción que elija)

Muy buena	Buena	Mala	Regular

Capacidad técnica en atención al cliente (formación del personal asignado en tareas relativas de atención al público) (marque con una X la opción que elija)

Muy buena	Buena	Mala	Regular

Fecha:

Firma:

Aclaración de firma:

Cargo:

Empresa:

Teléfono y mail de contacto:

ANEXO 3

CARTA COMPROMISO

A través de la presente, la empresa se compromete a prestar los servicios de Call Center al Servicio de Garantía de Alquileres de la Contaduría General de la Nación a través de personal capacitado, calificado y estable, respetando las siguientes condiciones:

Baja rotación de personal (máximo el 20% por semestre)

Asiduidad de capacitación

Entrega mensual de reportes con los siguientes indicadores de gestión:

- Indicador de Nivel de Servicio
- Total de llamadas recibidas
- Total de llamadas con abandono
- Porcentaje de llamadas con abandono
- Cantidad de llamadas atendidas por Agente
- Promedio de llamadas en espera
- Velocidad de Atención
- Tiempo de respuesta

Cumplimiento de reuniones con los referentes designados por la CGN en la siguiente forma: a) mensuales, con los Supervisores de los agentes, b) semestrales con los Gerentes encargados del servicio, todo ello con el objetivo de llevar adelante una evaluación y seguimiento del servicio brindado.

CONTADURIA GENERAL DE LA NACION

Paraguay 1429 Piso 2

ANEXO 4

REPORTE DE ACTIVIDAD

Total de llamadas recibidas en el año 2015

Mes	Llamadas Recibidas
Enero	8,979.00
Febrero	8,662.00
Marzo	9,235.00
Abril	7,549.00
Mayo	7,463.00
Junio	9,454.00
Julio	9,165.00
Agosto	7,544.00
Setiembre	8,178.00
Octubre	7,981.00
Noviembre	7,371.00
Diciembre	6,088.00
Total Anual	97,669.00

Total de llamadas recibidas en el Primer Semestre 2016

Mes	Llamadas Recibidas
Enero	6,689.00
Febrero	7,179.00
Marzo	7,439.00
Abril	7,553.00
Mayo	8,042.00
Junio	8,383.00
Julio	9,631.00
Total Semestre	54,916.00