



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

## **PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**



## **ÍNDICE**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1º. – OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Artículo 2º. – MARCO NORMATIVO

Artículo 3º. - MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN.

Artículo 4º.- PRESUPUESTO OFICIAL.

Artículo 5º. - TERMINOLOGÍA, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Artículo 6º. – PLAZO DE EJECUCIÓN

Artículo 7º. -FACULTADES DEL GCABA

Artículo 8º. – CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

Artículo 9º. – CONSULTAS Y ACLARACIONES

Artículo 10º. – CONDICIONES PARA SER OFERENTE

Artículo 11º. – IMPEDIMENTOS PARA SER OFERENTE

Artículo 12º. – IMPUGNACIÓN AL PLIEGO

### **OFERTAS**

Artículo 13º. - PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

Artículo 14º. – CONTENIDO DE LA OFERTA

Artículo 15º. - FORMA DE COTIZAR

Artículo 16º. – MANTENIMIENTO DE OFERTAS

Artículo 17º. - GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

Artículo 18º. - CONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES.

Artículo 19º. - CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN.

Artículo 20º. - FALSEAMIENTO DE DATOS.

Artículo 21º. – ACTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS

### **EVALUACIÓN**

Artículo 22º. – COMISIÓN DE EVALUACIÓN DE OFERTAS

Artículo 23º.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y TABLA DE PONDERACIÓN

### **DE LA PREADJUDICACIÓN Y ADJUDICACIÓN**



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

Artículo 24°.- PREADJUDICACIÓN

Artículo 25°.- IMPUGNACIÓN A LA PREADJUDICACIÓN

Artículo 26°.- ADJUDICACIÓN

Artículo 27°.- PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

**EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Artículo 28°.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

Artículo 29°.- SOLICITUD DE SERVICIO

Artículo 30°.- RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

Artículo 31°.- SEGUROS

Artículo 32°.- DEL PERSONAL

Artículo 33°.- PENALIDADES

Artículo 34°.- MULTAS

Artículo 35°.- RESCISIÓN POR FRAUDE O NEGLIGENCIA

Artículo 36°.- CESIÓN DEL CONTRATO.

Artículo 37°.- CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

Artículo 38°.- CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Artículo 39°.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 40°.- CONFIDENCIALIDAD DEL ADJUDICATARIO

Artículo 41°.- FACTURACIÓN Y PAGO

Artículo 42°.- REDETERMINACIÓN DE PRECIOS DEL CONTRATO.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**  
**LICITACIÓN PÚBLICA CON ORDEN DE COMPRA ABIERTA PARA LA**  
**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE**  
**UN CENTRO INTEGRAL DE CONTACTO DIRECTO**



## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **ARTÍCULO Nº 1: OBJETO DE LA LICITACIÓN.**

El objeto de la presente Licitación Pública es la contratación de un servicio para la puesta en funcionamiento de un Centro Integral de Contacto Directo con los ciudadanos y ciudadanas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CICD).

El servicio comprenderá la realización de llamadas salientes (manuales y/o automáticas) y eventualmente la atención telefónica de acuerdo al detalle y a las características estipuladas en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PBCP) y el Pliego de Especificaciones Técnicas (PET).

### **ARTÍCULO Nº 2: MARCO NORMATIVO.**

El presente llamado a Licitación Pública, se regirá bajo el marco de lo dispuesto en los artículos 31 y 40 de la Ley Nº 2.095 (texto consolidado Ley Nº 6.347), su Decreto reglamentario Nº 74/GCABA/21, las cláusulas previstas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales aprobado por Disposición Nº 167/DGCYC/21, el presente Pliego y el Pliego de Especificaciones Técnicas.

### **ARTÍCULO Nº 3: MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN.**

La presente contratación se regirá bajo la modalidad de Orden de Compra Abierta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley Nº 2.095 (texto consolidado Ley Nº 6.347) y su Decreto Reglamentario Nº 74/GCABA/21.

A tales efectos, se establecen en el PET las cantidades estimadas que servirán a modo de referencia, para las cotizaciones por parte de los oferentes, no implicando dicha circunstancia compromiso alguno de reconocimiento tácito por parte del GCABA, ya que sólo se aceptará la facturación por los servicios efectivamente prestados de conformidad con las Solicitudes de Provisión efectivamente libradas y cuya recepción cuente con la debida conformidad de las autoridades con facultades para ello.

El GCABA podrá establecer el monto máximo y mínimo en las solicitudes de provisión que se establezcan en cada caso, como así también establecer excepciones a la cantidad de las mismas cuando situaciones de necesidad, urgencia, mérito y/u oportunidad lo ameriten.



#### **ARTÍCULO N° 4: PRESUPUESTO OFICIAL.**

El presupuesto estimado para la presente licitación pública es de PESOS CIENTO SESENTA Y SIETE MILLONES OCHENTA Y CINCO MIL CON 00/100 (\$167.085.000,00).

#### **ARTÍCULO N° 5: TERMINOLOGÍA, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.**

A los efectos de la interpretación de este Pliego y de todo otro documento contractual a él vinculado, las siguientes palabras, abreviaturas y expresiones tendrán el significado que a continuación se consigna:

- **CICD:** Centro Integral de Contacto Directo.
- **GCABA:** Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **CABA:** Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **DGPCC:** Dirección General Participación Ciudadana y Cercanía
- **RIUPP:** Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores del Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **BAC:** Plataforma virtual Buenos Aires Compras  
<https://www.buenosairescompras.gob.ar/>
- **PUBCG:** Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.
- **PBCP:** Pliego de Bases y Condiciones Particulares.
- **PET:** Pliego de Especificaciones Técnicas.
- **Circular con Consulta:** Respuesta del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a todo pedido de aclaración formulado por los particulares.
- **Circular sin Consulta:** Aclaraciones de oficio formuladas por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **Adquirente:** Aquel que ha adquirido los Pliegos conforme las disposiciones del presente PBCP.
- **Oferente:** Aquel que presente una oferta.
- **Oferta:** Documentación presentada por el oferente en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 105 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado Ley N° 6.347).
- **Adjudicación:** Acto administrativo por el cual la Autoridad competente selecciona al oferente más conveniente para el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

- **Adjudicatario:** Oferente cuya oferta haya sido declarada la más conveniente por acto administrativo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **Orden de Compra:** Documento que contiene las estipulaciones básicas de la contratación.
- **UT:** Uniones Transitorias.
- **DDJJ:** Declaración Jurada.
- **BBDD:** Base de Datos
- **IT:** Información Tecnológica.
- **IP:** Protocolo de Internet.
- **API:** Interfaz para generar integración.

#### **ARTÍCULO Nº 6: PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del presente se iniciará desde el perfeccionamiento del documento contractual, que ocurrirá con la notificación mediante BAC de la correspondiente orden de compra al adjudicatario, y se extenderá por un plazo de QUINCE (15) meses contados desde la fecha de entrada en vigencia del mismo.

El adjudicatario no podrá invocar situaciones imprevistas o casos fortuitos luego de transcurrido el plazo previsto en el artículo 127 de la Ley Nº 2.095 (texto consolidado Ley Nº 6.347), para excusarse del cumplimiento en tiempo y forma de todas aquellas obligaciones emergentes del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

#### **ARTÍCULO Nº 7: FACULTADES DEL GCABA**

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se reserva el derecho de prorrogar, ampliar y disminuir el contrato de acuerdo a lo establecido en el Artículo 110 de la Ley Nº 2.095 (Texto consolidado por Ley Nº 6.347).

#### **ARTÍCULO Nº 8: CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO Y NOTIFICACIONES.**

Se considera domicilio electrónico constituido, el correo electrónico declarado por el proveedor en oportunidad de inscribirse en el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores del Sector Público de la Ciudad (RIUPP), dependiente de la Dirección General de Compras y Contrataciones del Ministerio de Hacienda y Finanzas, en el que se tendrán por válidas y vinculantes todas notificaciones electrónicas que sean cursadas por el GCABA.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

En caso de corresponder, se considerará como domicilio constituido, aquel declarado por el proveedor como sede de sus negocios en el RIUPP. Todo cambio de domicilio deberá hacerse en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y será comunicado fehacientemente al GCABA y surtirá efecto una vez transcurridos diez (10) días corridos a contar desde su notificación.

A los efectos de esta contratación, la Dirección General Técnica y Administrativa de la Secretaría Legal y Técnica constituye domicilio en Uspallata N° 3160 de esta Ciudad. No obstante, en caso de modificación del domicilio constituido por parte del Organismo contratante, éste comunicará dicho cambio a los interesados y surtirá efecto una vez transcurrido diez (10) días corridos contados a partir de su notificación.

Todas las notificaciones entre las partes serán válidas si se efectúan en los domicilios constituidos de acuerdo a lo dispuesto precedentemente, excepto para las notificaciones judiciales dirigidas al GCABA, las cuales, para tener validez, deberán estar dirigidas al domicilio de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires, Departamento Cédulas y Oficios Judiciales, sito en la calle Uruguay N° 458 de esta Ciudad (conforme Resolución N° 77-PG-06).

**ARTÍCULO Nº 9: CONSULTAS Y ACLARACIONES.**

Los proveedores que hayan adquirido los Pliegos y/o los interesados que hubieran cumplido con el procedimiento de registración, autenticación y autorización como usuario externo BAC, podrán formular consultas y/o aclaraciones de los Pliegos a través de BAC hasta tres (3) días hábiles antes de la fecha establecida para la apertura de ofertas.

Las respuestas y aclaraciones formuladas serán comunicadas de conformidad con lo previsto en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales. El Gobierno, si lo juzga necesario, podrá también formular aclaraciones de oficio hasta TREINTA Y SEIS (36) horas antes de la fecha y hora fijada para la apertura de las ofertas. Todas las aclaraciones que se emitan por parte del Organismo Contratante, pasarán a formar parte de la documentación contractual. En consecuencia, los oferentes no podrán alegar ninguna causa basada en el desconocimiento del contenido de dichas circulares.

**ARTÍCULO Nº 10: CONDICIONES PARA SER OFERENTE.**





**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

Para concurrir como oferentes a la presente Licitación, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- a)** Ser personas jurídicas regularmente constituidas por alguno de los tipos societarios previstos por la Ley de Sociedades Comerciales.
- b)** Cumplir con los requisitos previstos para la presentación y contenido de la oferta establecidos en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, el presente Pliego y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.
- c)** Estar inscriptos en el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores (RIUPP) del GCABA o haber iniciado el trámite de inscripción en el referido Registro, debiendo encontrarse inscriptos al momento de la preadjudicación, de conformidad con lo previsto por el Artículo 88 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado Ley N° 6.347).
- d)** Aptitud para contratar con el sector público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no encontrándose comprendidas dentro de lo normado por el Artículo 89 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado por Ley N° 6.347).
- e)** Las Uniones Transitorias (UT) que se conformen para intervenir en la contratación deberán hallarse constituidas por Sociedades que reúnan los requisitos previamente mencionados. La totalidad de los integrantes que conformen UT no deberán encontrarse dentro de los impedimentos estipulados en el artículo 11° del presente.

Se deberá acompañar poder suficiente a favor del mandatario que los represente, con facultades necesarias para actuar en nombre de dicha UT.

En ningún caso un oferente podrá presentarse simultáneamente en más de una de las formas previstas: individualmente, como integrante de una sociedad o como integrante de una UT (conforme Ley N° 26.994). El plazo de duración de la UT deberá abarcar todo el plazo del cumplimiento del contrato.

**ARTÍCULO N° 11: IMPEDIMENTOS PARA SER OFERENTE.**

No podrán concurrir como Oferentes a la presente Licitación las personas comprendidas en alguna de las causales previstas en el Artículo 89 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado Ley N° 6.347). Tampoco podrán presentarse:

- a)** Las sociedades irregulares o de hecho.
- b)** Las personas humanas según el Código Civil y Comercial de la Nación.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

- c) Las sociedades cuya finalización del plazo de duración según sus estatutos sea anterior a la finalización del servicio objeto de la presente licitación.
- d) Las empresas y/o sociedades extranjeras que no se hallen inscriptas de acuerdo con el artículo 118 de la Ley N° 19.550, y de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 35 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado Ley N° 6.347).
- e) Personas físicas, empresas y/o sociedades integradas por personas físicas y/o jurídicas cuyos miembros del Directorio, Consejo de Vigilancia, Síndicos y/o Gerentes se encuentren inscriptos en el Registro de Deudores/as Alimentarios/as Morosos/as del GCABA.
- f) Las empresas, aun cuando formaran parte de una UT, y/o sociedades cuyos directores, representantes, socios, síndicos, gerentes y demás autoridades registren condena firme por la comisión de delitos penales económicos.
- g) Las empresas, aun cuando formaran parte de una UT, y/o sociedades que posean acciones de otra u otras empresas y/o sociedades Oferentes.
- h) En el caso de las UT será impedimento que todas las empresas integrantes o al menos una forme parte de otra UT o presenten ofertas en forma individual.
- i) Las UT que estén conformadas totalmente por personas extranjeras y las que estén compuestas por personas nacionales y extranjeras en las cuales las últimas tengan más del CINCUENTA Y UNO POR CIENTO (51%) de participación en el contrato.

**ARTÍCULO N° 12: IMPUGNACIÓN AL PLIEGO.**

Se establece como condición de admisibilidad de la impugnación al pliego, el previo depósito del monto equivalente al TRES POR CIENTO (3%) del presupuesto oficial o valor estimado de la contratación, de conformidad con el Artículo 17.1 apartado d) del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

El depósito será efectuado mediante depósito en la Cuenta Corriente N° 200.581/2, Denominación: “Garantía por Impugnaciones” del Banco de la Ciudad de Buenos Aires, CBU: 02900001 00000020058128, CTA. CORRIENTE PESOS, Sucursal: 111 CENTRO, CUIT: 34-99903208-9, el que será reintegrado solo en caso de que la impugnación prospere totalmente.

Las impugnaciones deberán ser presentadas, en la Sede de la Unidad Operativa de Adquisiciones, sita en Uspallata N° 3160- Ventanilla Única, dentro del plazo de hasta



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

SETENTA Y DOS (72) horas antes de la fecha y hora fijada para la apertura de las ofertas, adjuntándose a la misma la fotocopia de la boleta de depósito antes mencionado, y exhibiendo el original extendido por la sucursal actuante. La impugnación se tramitará en forma paralela al desarrollo del procedimiento. Sólo tendrá derecho a impugnar el Pliego, el proveedor acreditado que hubiera cumplimentado con el proceso exigido por BAC.

## **OFERTAS**

### **ARTÍCULO Nº 13: PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

La presentación de cada oferta se hará a través de los formularios electrónicos disponibles en BAC, cumpliendo con todas las previsiones que expresamente requiere el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, el Pliego de Especificaciones Técnicas y circulares si las hubiere. Ellos, junto con la documentación adicional, folletos o todo tipo de documentos que el oferente adjunte electrónicamente o que, en los casos que corresponda, presente en papel, integrarán en conjunto la oferta.

Toda documentación e información que se acompañe deberá ser redactada en idioma castellano, a excepción de los folletos ilustrativos, que podrán presentarse en su idioma original.

La falsedad documental será sancionada con la exclusión de la Licitación y la ejecución de la garantía de la Oferta, sin perjuicio de las demás acciones que pudieran corresponder.

**SOLAMENTE SERÁN CONSIDERADAS COMO VÁLIDAS LAS OFERTAS PRESENTADAS Y CONFIRMADAS ELECTRÓNICAMENTE. SERÁN DESESTIMADAS LAS OFERTAS, CUANDO SE HAYA PRESENTADO LA DOCUMENTACIÓN EXIGIDA EN FORMATO PAPEL, SIN HABERSE CONFIRMADO LA OFERTA A TRAVÉS DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE COMPRAS B.A.C. LA DOCUMENTACIÓN EXIGIDA EN FORMATO PAPEL, SE DEBERÁ PRESENTAR EN UN SOBRE O PAQUETE CERRADO, INDICANDO EN SU CUBIERTA EL NÚMERO DE CONTRATACIÓN, OBJETO, DÍA Y HORA ESTABLECIDO PARA LA APERTURA.**

### **ARTÍCULO Nº 14: CONTENIDO DE LAS OFERTAS.**

El oferente deberá presentar:



**A)- ANTECEDENTES EMPRESARIALES:**

1) CARTA DE PRESENTACIÓN: El oferente debe adjuntar una breve reseña de los datos pertenecientes a la firma, actividades desarrolladas, antigüedad, expresando las razones de presentarse en la presente contratación, como así también toda aquella descripción de las capacidades y cualidades que lo hacen merecedor de llevar a cabo el procedimiento en cuestión.

2) CONTRATO SOCIAL O ESTATUTO de donde deberá surgir claramente que el objeto social del oferente habilita a la prestación de los servicios licitados por este llamado. Asimismo de estos deberán surgir los cargos con facultad para obligar a la sociedad en lo relativo al objeto que motiva el otorgamiento de la contratación del servicio. Las constancias acompañadas deberán indicar número y fecha de inscripción en la Inspección General de Justicia (IGJ) o en el respectivo Registro Público de Comercio. El plazo de duración de cada sociedad, deberá abarcar el plazo total de duración del servicio objeto del presente y su eventual prórroga.

3) ACTA DE DIRECTORIO certificada por escribano público, para el caso de las Sociedades Anónimas, de donde surja la decisión social de presentarse a la Licitación y la distribución de cargos vigentes al momento de realizar la oferta. Deberá acompañarse además el Acta de Asamblea de la que surja la designación de los integrantes del Directorio. Tratándose de otro tipo societario, deberá acompañar la documentación certificada por escribano público que acredite idéntica decisión emanada del órgano societario que exprese la voluntad social.

El Acta de Directorio, o tratándose de otro tipo societario el Acta del órgano que exprese la voluntad social, de la que surja la decisión de presentarse a la Licitación no será necesaria cuando el órgano fuere unipersonal y uno de los firmantes de la oferta fuere el integrante del mismo.

**4) DECLARACIONES JURADAS:**

4.1) Declaración Jurada de Aptitud para contratar, conforme al Anexo I del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

4.2) Declaración Jurada suscripta por el oferente manifestando no tener demanda, arbitraje u otro tipo de litigio pendiente de resolución. En caso afirmativo, deberá presentar un informe emitido por sus letrados con detalle de las causas en las que el oferente sea demandado, indicando monto en cada una de ellas, así como la



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

probabilidad de resultado desfavorable para el oferente. El monto de los mismos no podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) del patrimonio neto correspondiente al último balance del oferente.

**4.3)** Declaración Jurada aceptando la competencia de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, renunciando a cualquier otro fuero, jurisdicción o competencia ante cualquier situación judicial que se suscite con respecto al presente contrato.

**4.4)** Declaración Jurada de Personas Humanas requeridas de acuerdo a lo normado por el Anexo II de la Resolución N° 294-MHFGC/2020. (Anexo III del presente PBCP).

**4.5)** Declaración Jurada de Persona Jurídica requeridas de acuerdo a lo normado por el Anexo III de la Resolución N° 294-MHFGC/2020. (Anexo IV del presente PBCP)

**4.6)** Declaración Jurada de que el oferente no se encuentre incurso en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con la Administración Pública.

**4.7)** Declaración jurada de que los salarios, seguros, leyes y cargas sociales y previsionales y cualquier otra erogación vinculada al personal afectado al cumplimiento del contrato estarán a exclusivo cargo del Adjudicatario; así como los daños a terceros que pudieran producirse con causa o en ocasión del cumplimiento del contrato.

**B) REGULARIDAD FISCAL:**

**5)** Las últimas tres (3) declaraciones juradas del impuesto al valor agregado (IVA), ingresos brutos y aportes previsionales, tanto comprobantes de pago como acuses de presentación.

En caso que el oferente no tribute alguno de los impuestos mencionados en el presente apartado deberá presentarse una nota en carácter de declaración jurada manifestando dicha exención.

**6)** Constancia de inscripción, DDJJ y comprobantes de pago de regímenes de retención y/o percepción en los que el oferente se encontrare inscripto, además de los solicitados en el punto anterior, de los últimos tres (3) períodos. En caso que el oferente no sea sujeto en alguno de los regímenes mencionados deberá presentar una nota en carácter de declaración jurada manifestando dicha exención.



7) Declaración Jurada de que a la fecha de presentación de la oferta, el oferente ni sus socios en caso de corresponder, poseen registros en la base de datos de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) relativos a la emisión de facturas apócrifas (<http://www.afip.gov.ar/genericos/facturasApocrifas/>).

### **C) CAPACIDAD ECONÓMICA FINANCIERA:**

8) Estados Contables de los últimos DOS (2) ejercicios económicos cerrados, con firmas ológrafas, en todas sus hojas, del Representante Legal y Dictamen del Contador interviniente, certificada su firma por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la jurisdicción en donde se encuentre matriculado con su correspondiente informe de auditoría. Acta del órgano de gobierno de la sociedad de aprobación de los estados contables de referencia certificada ante escribano público. Cuando la fecha de cierre del último estado contable anual, a la fecha de apertura, sea superior a cinco (5) meses, deberá presentar un estado contable parcial que abarque el período que va de la fecha de cierre del último ejercicio económico anual hasta dos (2) meses previos a la fecha de la apertura de ofertas. El mismo deberá ser presentado con dictamen de auditor. Deberá indicar si surgen o no situaciones desfavorables que puedan afectar en forma significativa la situación patrimonial y/o económico-financiera de la empresa. La firma del profesional interviniente deberá estar certificada por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la jurisdicción donde se encuentre matriculado.

9) Antecedentes bancarios del oferente: Los oferentes no podrán revistar en las categorías de situación dos en adelante del sistema de información del B.C.R.A. deberán adjuntar a su oferta la consulta de estado de situación crediticia ([https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Situacion\\_Crediticia.asp](https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Situacion_Crediticia.asp)).

### **D) ANTECEDENTES Y CAPACIDAD TÉCNICA**

10) Plan de Trabajo: especificando los distintos mecanismos a implementarse para la consecución de los objetivos especificados en el presente pliego, abarcando la totalidad del periodo contractual, detallando metodología de trabajo y cronograma de tareas.

11) Recursos humanos destinados a la ejecución del servicio:

11.1) Se deberá presentar Currículum Vitae del Gerente de Operaciones, Coordinadores y Supervisores detallados en el Artículo N° 5 – “Recursos Humanos”,



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

del Pliego de Especificaciones Técnicas. Asimismo deberá presentar referencias de contactos de proyectos en los cuales haya participado, indicando el rol y fechas de la participación.

**11.2)** Declaración jurada de contar con la dotación de personal mínimo y necesario para el comienzo inmediato del servicio.

**12)** Requerimientos solicitados en acápite 5.3 – “Proceso de capacitación” atinente al Artículo N° 5 – “Recursos Humanos” del PET:

**12.1)** Breve resumen de un proceso típico de capacitación

**13)** Requerimiento solicitado en acápite 5.4 – “Nuevas habilidades de atención y/o procesos” atinente al Artículo N° 5 – “Recursos Humanos” del PET:

**13.1)** Información sobre la metodología utilizada para implementar nuevas habilidades de atención y/o nuevos procesos.

**14)** Requerimiento solicitado en acápite 5.6 – “Monitoreo y mejora continua” atinente al Artículo N° 5 – “Recursos Humanos” del PET:

**14.1)** Indicar a modo de ejemplo, cuál es el esquema de monitoreo normalmente utilizado, donde se describa cómo se realiza el proceso de monitoreo de los operadores.

**15)** Equipamiento:

**15.1)** Listado completo del equipamiento que el oferente utilizará en la ejecución de los servicios, adjuntando las especificaciones técnicas detalladas de cada equipo.

**15.2)** Descripción del o los Sistemas Informáticos que el oferente prevé utilizar.

Las descripciones y listado presentados por el oferente en este punto revestirán carácter de declaración jurada.

**16)** Declaración Jurada de contar desde el inicio de la ejecución del contrato con DOS (2) locaciones con fácil acceso en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, logrando absorber el CIENTO POR CIENTO (100%) de la operación y detallando la dirección donde se sitúan las mismas.

**17)** Declaración Jurada de contar con dos (2) sitios de contingencia con UPS (Sistema de Energía Ininterrumpida) y generador eléctrico propio a los fines de continuar con



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

la prestación del servicio ante eventuales inconvenientes en las dos (2) sedes requeridas.

**18) Certificado de cumplimiento de las condiciones edilicias** establecidas en las reglamentaciones sobre materia de seguridad e higiene, Ley Nacional N° 19.587, Decretos Reglamentarios del Poder Ejecutivo Nacional 351/79 y 1338/96, Resolución MTSS. 295/2003, suscripto por un profesional de la matrícula con incumbencia en el tema. Dicho certificado deberá ser presentado juntamente con la oferta o en su defecto se deberá adjuntar a la misma el comprobante de la iniciación del trámite.

**19) Certificación de procesos bajo Norma ISO 9001:2015:** Contar con el CIEN POR CIENTO (100%) de todos los servicios que brinda la empresa, certificados bajo Norma ISO 9001:2015 en todos sus procesos sin excepción. Serán válidas las certificaciones que se encuentren en trámite.

**20) Declaración Jurada** por la cual el oferente se compromete a realizar las actualizaciones de la norma ISO 9001:2015 en todos sus procesos en un plazo máximo de SEIS (6) meses como así también a mantener las mismas por todo el plazo del contrato. Dichas actualizaciones podrán ser solicitadas durante el transcurso de la vigencia del contrato, por la DGPC cuando ésta lo considere conveniente.

**21) Certificado COPC:** Contar con certificación de Norma COPC PSIC en su Versión 6.0a. Se aceptarán certificaciones equivalentes extendidas por otras instituciones y/u organizaciones análogas con incumbencia específica en la materia. La misma deberá ser presentada al momento de la oferta.

**22) Antecedentes:**

i. Listado en carácter de Declaración jurada que contenga sus cuatro (4) antecedentes más significativos, que puedan ser acreditables, en servicios similares al objeto de la presente Licitación Pública, en el sector público o privado, local y/o internacional.

Especificando:

a. Listado de cartera y diversidad de clientes significativos

b. Denominación y domicilio de la institución o empresa donde se realizó la provisión del servicio, nombre, apellido y cargo de las personas que puedan ser consultados y fecha de realización;

c. Características técnicas del servicio previsto.





ii. Detallar sus cuatro (4) antecedentes más significativos, en el desarrollo y operación de servicios que involucren implementaciones de sistemas informáticos y/o de telecomunicaciones, complejos y de envergadura con provisión de infraestructura, implementación o desarrollo de software y operación de la solución, similar al objeto de la presente licitación.

a. Lugar de prestación de los servicios;

b. Período de prestación del servicio;

En el caso de las UT entre todas las sociedades integrantes deberán cumplimentar con este requisito.

Además de la información requerida en el presente punto, se deberá consignar un modelo de planilla como el que se exhibe en el Anexo I del presente Pliego.

**23) Requerimientos solicitados en acápite 4.1 – “Control y Gestión de la demanda” atinente al Artículo N° 4 – “Especificaciones del Servicio” del PET:**

**23.1)** Propuesta para la implementación del Sistema Integral de Evaluación de Calidad y Gestión (Punto 4.1.2 del PET).

**23.2)** Documento con el listado de métricas utilizadas en los últimos seis (6) meses.

**24) Requerimientos solicitados en acápite 4.2 – “Provisión de un sistema CRM y Administración de Base de datos” atinente al Artículo N° 4 – “Especificaciones del Servicio” del PET:**

**24.1)** Indicar el tipo de servicio que se utiliza para la geolocalización y el porcentaje de efectividad logrado en servicios similares (Punto 4.2.1 - CRM - Requisitos Básicos – II. Geolocalización del PET).

**24.2)** Indicar capacidad máxima de configuración de la herramienta, con ejemplos implementados en cada instancia, para que se evalúe la capacidad inmediata de uso y ampliar con tiempo y condiciones el desarrollo para los casos en que incumpla con algún requisito (Punto 4.2.1 CRM - Requisitos Básicos – IV. Estadísticas del PET).

**25) Requerimientos solicitados en acápite 4.3 – “Sedes del CICD” atinente al Artículo N° 5 – “Especificaciones del Servicio” del PET:**

**25.1)** Acreditación de la capacidad operativa de ampliar la cantidad de puestos como mínimo hasta un total de cuarenta (40) puestos, ante un eventual crecimiento del



servicio en el transcurso del contrato en el mismo inmueble destinado a la prestación del servicio (Punto 4.3.1 – Características de las sedes e instalaciones - B.II Sede destinada al personal del Contratista afectado al servicio del PET). Los oferentes deberán acompañar su propuesta con un plano de las instalaciones identificando las descripciones y dimensiones previamente indicadas.

**25.2)** El adjudicatario deberá presentar la correspondiente habilitación del GCABA (o solicitud de la misma que permita corroborar que se encuentra en trámite) y certificado de cumplimiento de normas de seguridad contra incendios extendido por los Bomberos de la Policía Federal Argentina o de la Policía de la Ciudad (Punto 4.3.5 - Sistema contra incendio).

**26)** Requerimientos solicitados en acápite 8.4 – “Integración con Plataforma Salesforce y otros sistemas” atinente al Artículo N° 8 – “Herramientas de Gestión” del PET

**26.1)** Presentar la documentación completa sobre las API disponibles para la integración con la plataforma Salesforce.

**27)** Plan de contingencia para resolver aquellos hechos imprevistos que obstaculicen la correcta ejecución del contrato.

### **UNIONES TRANSITORIAS DE EMPRESAS (UT)**

Las Uniones Transitorias (UT) que se conformen para intervenir en la presente Licitación Pública deberán poseer un objeto coincidente con la misma y acompañar el poder suficiente a favor del mandatario que los represente, con las facultades necesarias para actuar en nombre de dicha Unión Transitoria, sin perjuicio de las demás condiciones establecidas en la presente licitación pública. Las ofertas deberán contener los documentos de constitución de la U.T. en los que deberán constar:

a) El compromiso expreso de responsabilidad directa, solidaria e ilimitada de todos y cada uno de sus miembros, tanto frente al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como frente a terceros, con relación al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones y responsabilidades legales y contractuales durante la vigencia del Contrato y sus eventuales prórrogas o continuidades.

b) El compromiso de mantener la vigencia de la U.T. hasta que se hayan cumplido todas las obligaciones emergentes del contrato.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- c) El compromiso de mantener la composición de la U.T. durante el plazo mencionado en el inciso anterior, así como también no introducir modificaciones en el estatuto de las personas jurídicas que la integran, que importen una alteración de las responsabilidades, sin la aprobación del GCABA.
- d) El oferente deberá designar uno o más representantes legales que acrediten mediante poder, otorgado por escritura pública, facultades suficientes para obligar a su mandante.
- e) De los documentos por los que se confiere los poderes y por los que se constituye la U.T., deberá resultar que los otorgantes o firmantes lo hicieron legalmente, en ejercicio de las atribuciones que les corresponden como representantes de cada una de las empresas en funciones, en el momento del acto respectivo.
- f) Las personas jurídicas serán solidariamente responsables por el cumplimiento del Contrato en caso de adjudicación.

En ningún caso un oferente podrá presentarse simultáneamente en más de una de las formas previstas: individualmente, como integrante de una sociedad o como integrante de una UT (conforme Ley Nacional N° 26.994). El plazo de duración de la UT deberá abarcar todo el plazo de cumplimiento del contrato y su posible prórroga.

**E) REQUISITOS ADMINISTRATIVOS**

- 28) Propuesta económica.** Presentación de la propuesta económica en los formularios disponibles en el portal BAC.
- 29) Estructura de costos** que respalda la oferta con cada uno de los ítems que la componen, en formato tipo EXCEL o similar.
- 30) Garantía de mantenimiento de la oferta** en favor del G.C.A.B.A, por el cinco por ciento (5%) del monto de la oferta, conforme lo estipulado en el artículo 17 del presente PBCP.
- 31) Cuenta Bancaria.** Presentación del Anexo II del PUBCG “Autorización de Acreditación de Pagos del Tesoro del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en Cuenta Bancaria” debidamente suscripto por autoridad competente.

Los requisitos enunciados precedentemente serán susceptibles de subsanación. En caso de corresponder, el GCABA intimará para que en el plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas a contar desde el día siguiente al de la recepción de la intimación,



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

se subsane la deficiencia. El GCABA se reserva el derecho de rechazar cualquier oferta que no se ajuste sustancialmente a las condiciones de la presente Contratación. La no presentación de la documentación indicada en los puntos 10, 23.1, 28, y 30 serán motivos de descalificación automática de la oferta. Asimismo, serán rechazadas las ofertas que incurran en uno o más de los defectos estipulados en el Art. 97 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado por Ley N° 6.347).

**ARTÍCULO N° 15: FORMA DE COTIZAR.**

**Renglón N° 1 “PUESTO DE TRABAJO CON OPERADOR”.**

Los oferentes deberán cotizar: UN PRECIO UNITARIO MÁXIMO, por el VALOR POR PUESTO CON OPERADOR, tomándose como referencia que el consumo estimado mensual será de veintiocho (28) puestos, que estarán funcionando por doce (12) horas diarias para toda la duración del contrato. **El valor del puesto deberá incluir todos los requisitos exigidos en el presente pliego.**

**Renglón N° 2 “PUESTO DE TRABAJO SIN OPERADOR”.**

Los oferentes deberán cotizar: UN PRECIO UNITARIO MÁXIMO, por el VALOR POR UN SERVICIO MENSUAL DE 75 PUESTOS SIN OPERADOR.. **El valor del servicio deberá incluir todos los requisitos exigidos en el presente pliego.**

**Renglón N° 3 “PUESTO DE TRABAJO DE CONTINGENCIA DIARIO”.**

Los oferentes deberán cotizar: UN PRECIO UNITARIO MÁXIMO, por el VALOR POR PUESTO CON OPERADOR DIARIO. **El valor del puesto deberá incluir todos los requisitos exigidos en el presente pliego.**

**Renglón N° 4 “PUESTO DE TRABAJO VIRTUAL”.**

Los oferentes deberán cotizar: UN PRECIO UNITARIO MÁXIMO, por el VALOR POR PUESTO DE TRABAJO VIRTUAL SIN OPERADOR. **El valor del puesto deberá incluir las siguientes prestaciones:**

- Provisión de licencias de plataforma telefónica.
- Provisión de CRM para la gestión de llamados.
- Asistencia técnica remota para la conexión efectiva de los sistemas.
- Grabación del 100% de las llamadas.
- Costo de las llamadas salientes a números fijos y celulares dentro del AMBA.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- En el presente renglón, deberá tenerse en consideración a los efectos de la cotización, el valor mensual por puesto de trabajo virtual remoto .

En lo que respecta al servicio remoto, se informa que el adjudicatario deberá contemplar todas aquellas herramientas y recaudos necesarios, para que el servicio propiamente dicho, sea prestado en las mismas condiciones que en los inmuebles afectados al servicio objeto del presente con todos los servicios exigidos en el presente pliego.

Queda expresamente establecido que el precio de la contratación (vale decir, el precio cotizado por el oferente) deberá incluir: la provisión, implementación y/o realización de todas las tareas relacionadas y/o conexas descriptas en los Pliegos, entendiéndose como tales **la mano de obra, los insumos, herramientas, implementos, maquinarias, impuestos, tasas, sellados, materiales necesarios para poder realizar los trabajos, capacitación de los operadores y todo aquello previsto en los pliegos a los efectos de la correcta prestación del servicio en cuestión y todo otro gasto directo o indirecto que resulte necesario para la iniciación y ejecución del servicio en condiciones de regularidad y continuidad.**

Será responsable también de todo servicio y/o actividad que no se encuentre detallado en la presente especificación, que sea necesario y/o indispensable para la perfecta prestación del servicio requerido.

El Adjudicatario deberá contar en todo momento con los recursos necesarios para cubrir con el servicio requerido.

En caso de manifestarse la necesidad, la DGPCC podrá notificar al Adjudicatario la cantidad de puestos necesarios para cubrir dicha demanda, plazo que se computará a partir de la correspondiente notificación, la cual se podrá realizar tanto mediante correo electrónico al domicilio constituido con la oferta como mediante la emisión y remisión de la SPR correspondiente mediante el Sistema BAC.

El adjudicatario no podrá excusarse, en la continuidad de medidas sanitarias adoptadas por las autoridades nacionales y/o locales

La cotización deberá efectuarse detallando un único precio unitario y total por renglón y el precio total por toda la licitación. Incluyendo el IVA (el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reviste la calidad de exento).



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

A tal fin, se detalla a continuación el cuadro que indica la forma en que los oferentes deberán presentar la cotización:

Renglón	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad Total Estimada
1	Puestos de trabajo (posiciones ocupadas)	Puesto de trabajo mensual (con operadores) incluyendo todos los servicios	420
2	Puestos de trabajo (posiciones vacías)	Servicio mensual (sin operadores) incluyendo todos los servicios	15
3	Puestos de trabajo diario (posiciones ocupadas)	Puesto de trabajo diario (con operadores) incluyendo todos los servicios	420
4	Puestos de trabajo virtual	Puesto de trabajo virtual mensual (sin operadores) incluyendo todos los servicios	375

La cantidad de puestos señalada es estimativa, se indica al sólo efecto de contar con un parámetro de referencia para realizar la cotización del servicio objeto de esta contratación. La DGPCC podrá aumentar o disminuir las cantidades durante todo el periodo de la contratación.

La moneda de cotización será el peso, moneda de curso legal en la República Argentina.

La cotización se ingresará a través del formulario disponible en la plataforma virtual BAC.

No serán admitidas ofertas que se aparten de los términos y condiciones de los Pliegos, como así tampoco se admitirán ofertas parciales, condicionales o alternativas a las modalidades descriptas.

El oferente deberá presentar junto con la oferta, la estructura real de costos que respalda el precio de cada renglón ofertado. De ella debe surgir el detalle de los costos



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

directos e indirectos que la componen, la incidencia impositiva y la utilidad prevista. También se deberá indicar el índice/precio asociado a cada uno de los conceptos que componen la estructura real de costos.

Los índices/precios de referencia a utilizar serán los informados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, la Dirección General de Estadística y Censos dependiente de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos del GCABA o el Organismo que la reemplace, o por otros organismos especializados, aprobados por el comitente.

Estos precios o índices de referencia, aprobados por el comitente al momento de la adjudicación, serán los considerados en caso de aplicación del régimen de redeterminación de precios del contrato (Ley N° 2.809, texto consolidado por Ley N° 6.347, – Resolución N° 601-MHGC/14). El oferente deberá presentar, junto con la oferta económica, la planilla de cotización y la estructura de costos que respalda la oferta con cada uno de los ítems que la componen, en formato tipo EXCEL.

#### **ARTÍCULO N° 16: MANTENIMIENTO DE OFERTAS**

Los Oferentes deberán mantener sus ofertas por el plazo de VEINTE (20) días hábiles administrativos a contar desde el acto de apertura de ofertas.

Si el Oferente no manifestara en forma fehaciente su voluntad de no renovar la garantía de mantenimiento de oferta, con una antelación mínima de DIEZ (10) días anteriores al vencimiento del plazo, la oferta se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

#### **ARTÍCULO N° 17: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA**

Los oferentes deberán presentar una garantía de mantenimiento de oferta a favor del GCABA no menor al CINCO POR CIENTO (5%) del valor total de la oferta. La constitución de esta Garantía de Oferta podrá realizarse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 17.2 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, y será devuelta de conformidad a lo establecido en el artículo 17.3 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

Las garantías no podrán fijar restricciones o condicionamiento alguno para el efectivo pago al GCABA, en caso de incumplimiento por parte del oferente.

Al momento de la carga en el sistema BAC de las ofertas, los oferentes deberán identificar e individualizar la garantía de mantenimiento de la oferta completando el



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

formulario electrónico correspondiente. La garantía constituida (formato papel) deberá ser entregada en la Unidad Operativa de Adquisiciones de la Dirección General Técnica y Administrativa de la Secretaría Legal y Técnica, sita en Uspallata N° 3160 – Ventanilla Única - C.A.B.A. en sobre cerrado que indique los datos de la contratación, día y hora de apertura, de lunes a viernes de 12 a 16 hs.

Se informa que durante el período que dure el distanciamiento social preventivo y obligatorio, dispuesto por las autoridades nacionales, las garantías que se presenten mediante el portal Buenos Aires Compras, en su formato papel (digitalizada) serán tomadas como válidas. En ese sentido, las mismas deberán estar acompañadas de una declaración jurada, suscripta por autoridad competente, donde el oferente garantice su veracidad y se comprometa a entregar el documento original en soporte físico por ante la Unidad Operativa de Adquisiciones de la Dirección General Técnica y Administrativa de la Secretaría Legal y Técnica, sita en Uspallata N° 3160 – Ventanilla Única - C.A.B.A., cuando ésta lo requiera.

No será necesaria la presentación física de pólizas emitidas electrónicamente cargadas en BAC, dejándose establecido que la póliza cargada deberá estar completa, con certificación de escribano y ajustada a la normativa respectiva.

La falta de presentación de la garantía de mantenimiento de oferta dará lugar al descarte de la oferta sin más trámite.

#### **ARTÍCULO Nº 18: CONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES**

La sola presentación de la oferta implica para el oferente la aceptación y el pleno conocimiento de las condiciones y cláusulas integrantes de la presente Licitación, y de las características contractuales objeto de la presente, por lo que no podrá invocar en su favor, para justificar los errores u omisiones en que hubiere incurrido, dudas o desconocimiento de las disposiciones legales aplicables, del contenido de los Pliegos que rigen la Licitación, como así tampoco de las especificaciones técnicas y fácticas de la contratación.

#### **ARTÍCULO Nº 19: CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN**

No se admitirán Ofertas que se aparten de los términos y condiciones establecidos en los pliegos que rigen la contratación, como así tampoco se admitirán ofertas parciales, ni aquellas que no contemplen la totalidad de lo requerido en esta contratación.

#### **ARTÍCULO Nº 20: FALSEAMIENTO DE DATOS**





**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

El falseamiento de datos contenidos en la oferta dará lugar a la inmediata exclusión del oferente, sin lugar a la devolución de la garantía que sobre ella se hubiera constituido. Si la falsedad fuere advertida con posterioridad a la contratación, será causal de rescisión por culpa del contratista, con pérdida de la garantía de adjudicación del contrato, y sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudieren corresponder.

**ARTÍCULO Nº 21: ACTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS**

El acto de apertura de las ofertas se efectuará a través del sistema electrónico BAC, en el día y hora fijados en el respectivo llamado a contratar, formulándose electrónicamente el Acta pertinente. Vencido el plazo para la presentación de ofertas, no se admitirá presentación alguna, a excepción de aquella documentación que se agregue en cumplimiento de una intimación por la cual se solicite información complementaria o aquella documentación requerida en formato papel cuya presentación sea exigida con posterioridad al acto de apertura de ofertas.

**EVALUACIÓN**

**ARTÍCULO Nº 22: COMISIÓN DE EVALUACIÓN DE OFERTAS**

La Comisión de evaluación de ofertas efectuará un análisis integral de cada una de las ofertas presentadas, verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos por el presente Pliego, la Ley Nº 2.095 (texto consolidado Ley Nº 6.347), su Decreto Reglamentario Nº 74/GCABA/21, el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y el Pliego de Especificaciones Técnicas y se pronunciará sobre la aptitud de cada uno de los oferentes.

La Comisión de evaluación de Ofertas podrá solicitar los Informes Técnicos que considere necesarios a efectos de llevar a cabo la evaluación, y podrá requerir de los oferentes, la información adicional que estime necesaria para el cumplimiento de su cometido, sin que ello afecte el derecho de igualdad entre ellos, ni altere los términos de las ofertas presentadas. El pedido de la información adicional suspenderá el plazo de la comisión para expedirse.

La citada Comisión fijará el plazo para que los oferentes den cumplimiento a lo solicitado en función de la naturaleza del requerimiento.

La falta de respuesta implicará que la Comisión de evaluación de Ofertas resuelva con la documentación que se haya presentado junto a la oferta. La Comisión de



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

Evaluación de Ofertas se reserva la facultad de verificar los originales de la documentación que se adjuntó y la veracidad de los datos vertidos en la misma en cualquier etapa del procedimiento de evaluación.

**ARTÍCULO Nº 23: CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y TABLA DE PONDERACIÓN**

RUBROS		Puntaje Máximo por ítem	Puntaje Mínimo por ítem	Puntaje máximos por rubro	
<b>Nº</b>	<b>Requisitos</b>				
	<b>I) ANTECEDENTES</b>			<b>16</b>	
1	Experiencia en servicios relacionados con la gestión y operación de similares características al objeto de la presente Licitación con entes u organismos municipales, provinciales o nacionales. <b>Se le otorgara el puntaje máximo a quien haya realizado al menos cuatro (4) servicios.</b>	8	4		
	1. Un Servicio	2	1		
	2. Dos Servicios	2	1		
	3. Tres servicios	2	1		
	4. Cuatro Servicios	2	1		
2	Experiencia en el desarrollo y operación de servicios que involucren implementaciones de sistemas informáticos y/o de telecomunicaciones, complejos y de envergadura con provisión de infraestructura, implementación o desarrollo de software y operación de la solución, similar al objeto de la presente licitación. <b>Se le otorgara el puntaje máximo a quien haya realizado al menos cuatro (4) servicios.</b>	8	4		
	1. Primer Servicio	2	1		
	2. Segundo Servicio	2	1		
	3. Tercer servicio	2	1		
	4. Cuarto Servicio	2	1		
<b>TOTAL PUNTAJE:</b>		<b>16</b>	<b>8</b>		
	<b>II) PLAN DE TRABAJO / EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b>			<b>25</b>	
3	Plan de Trabajo especificando los distintos mecanismos a implementarse para la consecución de los objetivos especificados en el presente pliego, abarcando la totalidad del periodo contractual. <b>Se le otorgara mayor puntaje a la/s propuesta/s con mejor alcance y calidad en relación a las especificaciones.</b>	10	5		
	4	Recursos humanos propuestos. <b>Se le otorgara mayor puntaje a la/s propuesta/s que presente recursos humanos con experiencia en relación a las especificaciones funcionales y técnicas requeridas en la contratación.</b>	6		3
	5	Propuesta para la implementación del Sistema Integral de Evaluación de Calidad y Gestión. <b>Se le otorgara mayor puntaje a la/s propuesta/s con mejor alcance y calidad en relación a las especificaciones funcionales y técnicas requeridas en la contratación.</b>	5		3



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

6	Plan de contingencia. <i>Se le otorgara mayor puntaje a la/s propuesta/s con mejor alcance y calidad en relación a las especificaciones funcionales y técnicas requeridas en la contratación.</i>	4	2	
<b>TOTAL PUNTAJE:</b>		<b>25</b>	<b>13</b>	
<b>III) REQUISITOS TÉCNICOS</b>				<b>24</b>
7	Descripción del o los Sistemas Informáticos que el oferente prevé utilizar. <i>Se le otorgara mayor puntaje a la/s propuesta/s con mejor alcance y calidad en relación a las especificaciones funcionales y técnicas requeridas en la contratación.</i>	4	2	
8	Listado completo del equipamiento que el oferente utilizará en la ejecución de los servicios. <i>Se le otorgara mayor puntaje a la/s propuesta/s con mejor alcance y calidad en relación a las especificaciones funcionales y técnicas requeridas en la contratación.</i>	4	2	
9	Certificado de procesos bajo Norma ISO 9001:2015.	8	0	
10	Certificado COPC. Contar con certificación de Norma COPC PSIC en su Versión 6.0a.	4	0	
11	Certificado de cumplimiento de las condiciones edilicias.	4	0	
<b>TOTAL PUNTAJE:</b>		<b>24</b>	<b>4</b>	
<b>IV) OFERTA ECONOMICA</b>				<b>35</b>
12	Menor oferta económica	35	20	
<b>TOTAL PUNTAJE:</b>		<b>35</b>	<b>20</b>	

El puntaje correspondiente a la preselección final de cada Oferente, surgirá de la siguiente fórmula:

$$\text{PTEC} = \text{Puntaje rubro I} + \text{Puntaje rubro II} + \text{Puntaje rubro III}$$

**Cincuenta (50) es el parámetro de evaluación.**

Aquellos oferentes que de acuerdo al procedimiento de valorización aplicado para la selección de la oferta técnica obtengan menos de cincuenta (50) puntos o que no alcancen el puntaje mínimo estipulado en alguno de los rubros, serán rechazados.

Los requisitos en los que no se cumpla o presente la documentación requerida serán calificados con cero (0).

Al Puntaje Técnico se le sumará el puntaje obtenido en el rubro económico. Se considerará oferta más conveniente aquella que, no habiendo incurrido en causal de desestimación o rechazo, obtenga mayor puntaje en la sumatoria todos los rubros.

$$\text{PTEC} + \text{PE} = \text{PT}$$

\*PTEC: Puntaje Técnico



\*PE: Puntaje económico

\*PT: Puntaje total

### **Criterios para la calificación de los rubros de la tabla de ponderación:**

En virtud de velar por la transparencia del procedimiento y la amplia concurrencia de ofertas, siendo que las contrataciones públicas afectan de manera directa los intereses de la ciudadanía, y teniendo en cuenta que allí se ponen en juego los recursos de los que dispone la sociedad para su desarrollo y bienestar, los criterios optados para llevar a cabo la evaluación siguen los lineamientos que se consideran más beneficiosos a los fines de dirimir la oferta más ventajosa en virtud del cumplimiento de los objetivos que pretenden satisfacerse mediante la prestación que se estima adquirir.

#### **I) Antecedentes**

La Comisión de Evaluación de Ofertas considerará los antecedentes presentados y los evaluará teniendo en cuenta la magnitud y la complejidad de los servicios llevados a cabo.

Para valorar los antecedentes del oferente se tendrán en cuenta los servicios realizados con características similares al objeto de la presente licitación. Se tendrá en cuenta especialmente la cantidad y características de los trabajos, montos de los contratos, cartera y diversidad de clientes, contrataciones celebradas con entes públicos y privados, las fechas y duración del contrato.

#### **II) Formulación del Plan de Trabajo / Ejecución del Servicio**

El plan de trabajo será evaluado en base a la descripción detallada y metodología que se desarrollará para la realización de todas las tareas que el servicio comprende como así también los plazos de implementación (o adecuación según corresponda) de los inmuebles y de la infraestructura en general destinada a la ejecución del servicio.

Se evaluará la presentación general del servicio, el nivel de detalle, la coherencia técnica, la claridad de exposición del plan de trabajo propuesto, la calidad de las alternativas técnicas y la viabilidad de cumplimiento de los cronogramas y plazos previstos.

#### **III) Requisitos Técnicos**

Los requisitos técnicos solicitados en el Pliego de Especificaciones Técnicas serán evaluados en base a la calidad de los insumos, materiales a utilizar y la técnica y



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

encomienda de las estructuras y sistemas requeridos para el cumplimiento del servicio.

#### **IV) Oferta Económica**

Entre los oferentes que hayan obtenido los puntajes mínimos en la calificación de antecedentes y propuesta técnica se procederá a evaluar la propuesta económica.

El puntaje máximo asignado a la evaluación económica es 35 puntos de un total de 100. La oferta más económica recibirá un total de 35 puntos y las restantes un puntaje menor en orden descendente conforme se incremente su valor en relación a la menor oferta económica recibida.

La fórmula utilizada será:

$$PE = \left( \frac{\text{Menor valor ofertado}}{\text{Valor de la oferta evaluado}} \right) \times 35$$

Valor de la oferta evaluada: es el valor total de la oferta considerada en evaluación por todos los renglones.

Menor valor ofertado: es el menor valor ofertado total por los renglones de la totalidad de las ofertas recibidas.

De esta manera, recibirán mayor puntaje aquella oferta que sea más económica en comparación con la totalidad de las ofertas recibidas.

### **DE LA PREADJUDICACIÓN Y ADJUDICACIÓN**

#### **ARTÍCULO Nº 24: PREADJUDICACIÓN**

Será preadjudicado aquel oferente que cumpla con las condiciones fijadas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, el presente Pliego y el Pliego de Especificaciones Técnicas, cuya oferta resulte la más conveniente para el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### **ARTÍCULO Nº 25: IMPUGNACIÓN A LA PREADJUDICACIÓN**

De conformidad con lo previsto en el artículo 20 inciso b) del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, los Oferentes tendrán un plazo de TRES (3) días para formular impugnaciones a la pre adjudicación, contados a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires. Será condición para



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

la admisibilidad de las impugnaciones a la preadjudicación, el depósito del CINCO POR CIENTO (5%) del monto total de la oferta del renglón o renglones impugnados, el que será efectuado mediante depósito en la Cuenta Corriente N° 200.581/2 “Garantía por Impugnaciones” del Banco de la Ciudad de Buenos Aires, el que será reintegrado solo en caso de que la impugnación prospere totalmente.

**ARTÍCULO N° 26: ADJUDICACIÓN**

Vencido el plazo de impugnación, la autoridad competente resolverá en forma fundada, previo dictamen de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires, la adjudicación mediante acto administrativo, el que será notificado y publicado conforme lo dispuesto por el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

Asimismo, se hace saber que la adjudicación recaerá sobre un único oferente por la totalidad de los renglones.

Los recursos contra la adjudicación, tramitarán por expediente separado formado por las copias pertinentes, sin interrumpir la ulterior tramitación del expediente principal, de conformidad con lo prescripto por la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La autoridad competente resolverá los recursos administrativos previo dictamen de la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**ARTÍCULO N° 27: PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

El contrato se perfecciona con la recepción en BAC de la orden de compra o con la suscripción del instrumento respectivo, según corresponda, en un plazo no mayor a tres (3) días a partir de la notificación. Caso contrario, el contrato quedará perfeccionado automáticamente.

En el caso que se encuentre vencido el plazo de mantenimiento de su oferta, dentro de los TRES (3) días posteriores de su notificación, el Adjudicatario podrá rechazar la orden de compra. De darse este supuesto la autoridad competente puede adjudicar el contrato al oferente que siga en orden de mérito.

El GCABA podrá dejar sin efecto la adjudicación antes del perfeccionamiento del contrato sin que ello genere indemnización alguna ni otro derecho a favor de los oferentes.

**ARTÍCULO N° 28: GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.**



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

La garantía de cumplimiento de contrato será no menor al DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total de la adjudicación. El adjudicatario deberá entregar dicha garantía en la Subgerencia Operativa Compras de la Dirección General Técnica y Administrativa, dependiente de la Secretaría Legal y Técnica, de Lunes a Viernes de 12hs a 16 hs, dentro del término de CINCO (5) días hábiles, de recibida la Orden de Compra (previamente a su entrega en soporte físico o envío digitalizado, la misma deberá ser ingresada electrónicamente en el portal BAC).

Se informa que durante el período que dure el distanciamiento social preventivo y obligatorio, dispuesto por las autoridades nacionales, las garantías de cumplimiento de contrato que se envíen a la casilla de correo [comprasycontrataciones\\_dgtad\\_secltyt@buenosaires.gob.ar](mailto:comprasycontrataciones_dgtad_secltyt@buenosaires.gob.ar), en su formato papel (digitalizada) serán tomadas como válidas. En ese sentido, las mismas deberán estar acompañadas de una declaración jurada, suscripta por autoridad competente, donde el oferente garantice su veracidad y se comprometa a entregar el documento original en soporte físico por ante la Unidad Operativa de Adquisiciones de la Dirección General Técnica y Administrativa de la Secretaría Legal y Técnica, sita en Uspallata N° 3160 – Ventanilla Única - C.A.B.A., cuando ésta lo requiera.

Las empresas que hayan enviado pólizas emitidas electrónicamente, no será necesaria su presentación física, dejándose establecido que la póliza enviada deberá estar completa, con certificación de escribano y ajustada a la normativa respectiva.

Si el Adjudicatario no entregase la citada garantía en dicho plazo, se lo intimará de forma fehaciente bajo apercibimiento de aplicación de la penalidad prevista en el Artículo 118 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado por Ley N° 6.347).

Dicha garantía será devuelta al Adjudicatario una vez cumplido el contrato a entera satisfacción del GCABA.

## **ARTÍCULO N° 29: SOLICITUD DE SERVICIO**

### **1.- Vías de comunicación:**

A efectos de que la DGPCC efectúe las respectivas solicitudes de provisión de servicio, el adjudicatario deberá contar con medios eficaces de comunicación. A tal fin, deberá comunicar fehacientemente a la DGPCC, en un plazo máximo de cinco (5) días corridos de perfeccionado el contrato, una dirección única de correo electrónico, en el que se tendrán por válidas todas las comunicaciones y un teléfono de contacto.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

Deberá designar un responsable, a fin de tener un contacto directo ante cualquier eventualidad, cuyos datos deberán ser comunicados a la DGPCC en el mismo plazo de presentación de datos de correo electrónico.

**2.- Solicitud de provisión de servicios – Notificación al adjudicatario:**

Dichas solicitudes serán parciales, de conformidad con los requerimientos que efectúe la DGPCC, conforme al siguiente esquema:

**a.-** La DGPCC efectuará las solicitudes de provisión del servicio, con una antelación mínima de diez (10) días corridos antes de la finalización de cada mes a través de la dirección de correo electrónico constituida por el proveedor como así también a través del sistema BAC.

**b.-** El adjudicatario confirmará por el mismo medio, la recepción de dicha solicitud, en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas.

**ARTÍCULO Nº 30: RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD.**

El Adjudicatario implementará en la realización de actividades que comprendan el objeto de la contratación, todas las medidas de seguridad que sean necesarias para dar cumplimiento a la legislación vigente en la materia, para evitar daños a personas o cosas y si ellos se produjeran, será responsable por el resarcimiento de los perjuicios.

Asimismo, el Adjudicatario se obliga a reponer y/o reparar todo elemento necesario para el cumplimiento del contrato, en forma inmediata a satisfacción del comitente, que resultare dañado, destruido, deteriorado o faltante por acción u omisión del personal actuante, debidamente comprobado, durante la vigencia de la relación contractual existente entre éste y el GCABA. Caso contrario, previa intimación y sin más trámite, el GCABA dispondrá su reparación o reposición en forma directa, con cargo al Adjudicatario y por el monto que resulte, el cual se hará efectivo mediante el descuento de la facturación o afectación de la garantía en caso de resultar aquella insuficiente, sin necesidad de autorización judicial.

El Adjudicatario será el único responsable por la ejecución del contrato en forma eficaz y eficiente, eximiendo al GCABA de toda responsabilidad atinente a daños y/o perjuicios de cualquier índole y/o naturaleza.

**ARTÍCULO Nº 31: SEGUROS.**

**a) Generalidades**





Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

El Adjudicatario deberá contratar los seguros que se detallan en el presente artículo y acreditar la constitución de los mismos y su vigencia durante todo el periodo contractual, mediante la presentación de copias de sus respectivas pólizas y comprobantes de pago del premio. Asimismo, es de señalar que, deberán acreditarse las coberturas, como mínimo una vez por año o cada vez que modifique y/o cambie de compañía aseguradora, siempre con previa autorización del GCABA, o cada vez que el GCABA lo solicite, se presentarán copias de las pólizas y de sus comprobantes de pago del premio.

La contratación de los seguros que aquí se refiere es independiente de aquellos otros que le sean legalmente exigibles al Adjudicatario por su actividad a fin de brindar cobertura a los posibles daños que afecten a terceros, como consecuencia de otras cuestiones atinentes a su actividad.

El Adjudicatario deberá mantener actualizadas todas las pólizas de los seguros exigidos con antelación no menor a cuarenta y ocho (48) horas a que opere la fecha de vencimiento de las mismas, que deberán tener vigencia hasta la efectiva finalización de los trabajos encomendados conforme el contrato y/o contratos celebrados, incluidas las posibles prórrogas.

Si durante la prestación de la ejecución contractual se produjera el vencimiento de las pólizas, el Adjudicatario estará obligado a constituir nuevos seguros hasta la finalización efectiva de la relación Contractual, con una antelación no menos de cuarenta y ocho (48) horas a que opere la fecha de vencimiento de las mismas.

La no actualización de las pólizas dará lugar a las sanciones que por ello correspondan, de acuerdo a las convenciones contractuales.

El Adjudicatario será el único responsable de los perjuicios que ocasionare la inobservancia de los seguros exigidos en el presente Pliego, en las formas y con la vigencia estipulada, quedando el GCABA exento de toda responsabilidad respecto de cualquier siniestro que se produjera en este caso.

Queda entendido que, sin perjuicio de su responsabilidad general por los siniestros que pudieran ocurrir durante los trabajos contratados, el Contratista asume el importe de las franquicias obligatorias impuestas por las Compañías Aseguradoras.

**b) De las compañías aseguradoras.**



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

Las coberturas de seguros deberán ser contratados en una empresa aseguradora habilitada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, con domicilio en la Ciudad de Buenos Aires y que al menos cuente con un Patrimonio Neto superior a los \$500.000.000 (pesos quinientos millones), de acuerdo al último balance anual presentado ante la citada Superintendencia y publicado por la misma. Deberá acreditar también una calificación establecida por una calificador de Riesgo autorizada a operar en la República Argentina.

Lo dicho anteriormente y enumerado en materia de patrimonio no será requerido en los supuestos de coberturas del ramo Riesgos del Trabajo, Daño Ambiental de Incidencia Colectiva y/o Caución (Garantías de cumplimiento).

**c) De los seguros en particular.**

**1) Laborales:**

Los exigidos por las leyes laborales vigentes para proteger al personal en relación de dependencia, mediante seguro suscripto con una Aseguradora de Riesgo del Trabajo (ART) autorizada para brindar ese tipo de cobertura, incluyendo específicamente las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo, de muerte, invalidez total o parcial.

Asimismo, el GCABA no asumirá responsabilidad alguna por reclamos de terceros con los que el Adjudicatario hubiere contratado a los fines de cumplir con las obligaciones emergentes del presente Pliego, del Pliego de Especificaciones Técnicas, y del Contrato.

a) Seguro de Riesgos del Trabajo

En el supuesto de la cobertura de riesgos de trabajo, para trabajadores en relación de dependencia: Se deberá acompañar junto con la póliza, certificados de cobertura de los trabajadores, en los cuales se detalle el siguiente texto:

*“Por la presente, la A.R.T, renuncia en forma expresa a reclamar o iniciar toda acción de repetición o de regreso contra el Gobierno de la Ciudad de Autónoma de Buenos Aires, sus funcionarios y/o empleados, sea con fundamento en el art. 39 ap. 5 de la Ley Nacional N° 24.557 y modificatorias, o en cualquier otra norma jurídica, con motivo de las prestaciones en especie o dinerarias que se vea obligada a abonar, contratar u otorgar al personal dependiente o ex dependiente del Adjudicatario, amparados por la cobertura del contrato de afiliación N° XXXX, por accidentes del trabajo o*



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

*enfermedades profesionales, ocurridos o contraídas por el hecho o en ocasión de trabajo.”*

## **2) Seguro de Accidentes Personales (En caso de corresponder)**

En el supuesto de la cobertura de Seguro de Accidentes Personales, para quienes prestan servicios bajo las distintas modalidades de contratación y no revistan relación de dependencia con el Adjudicatario. Se deberá acompañar junto con la póliza, certificados de cobertura de los trabajadores, en los cuales se detalle el siguiente texto:

*“Por la presente, la “Aseguradora”, renuncia en forma expresa a reclamar o iniciar toda acción de repetición o de regreso contra el Gobierno de la Ciudad de Autónoma de Buenos Aires., sus funcionarios y/o empleados, con motivo de las prestaciones en especie o dinerarias que se vea obligada a abonar, contratar u otorgar a los prestadores de servicios que haya contratado el Adjudicatario, amparados por la póliza N° XXXX y por accidentes y/o lesiones ocurridas por el hecho o en ocasión de trabajo.”*

Las condiciones de cobertura mínimas serán las siguientes:

La aseguradora se obligará a indemnizar a los asegurados, ante el fallecimiento accidental e invalidez total y/o parcial permanente derivados de accidentes acaecidos, como así también en concepto de las erogaciones en que se incurran por asistencia médica y/o farmacéutica según topes indemnizatorios determinados en póliza.

### Alcance de las coberturas:

Jornada de servicio incluyendo cobertura in-itinere.

Sumas a Asegurar (Monto Mínimo):

Muerte: Pesos Cuatrocientos Mil (\$ 400.000)

Invalidez Total y/o parcial permanente por accidente: Pesos Cuatrocientos Mil (\$ 400.000)

Asistencia Médico Farmacéutica (AMF): Pesos Quince mil (\$ 15.000)

## **ARTÍCULO Nº 32: DEL PERSONAL**

El personal deberá ser competente e idóneo respecto de las tareas que deba ejecutar y su comportamiento deberá ser en todo momento correcto y eficiente.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”**

La DGPCC podrá exigir la desafectación de todo aquel personal del operador que, en el marco de la ejecución del contrato, provocara desórdenes o indisciplina. Asimismo, podrá requerir la ampliación de la dotación de personal cuando éste resultara insuficiente.

Todo el personal que el adjudicatario deba afectar conforme a su Plan de Trabajo, será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario, no existiendo vínculo alguno con el GCABA, a quien el adjudicatario deba mantener indemne.

Estarán a exclusivo cargo del adjudicatario los salarios, seguros, leyes y cargas sociales y previsionales, y cualquier otra erogación, sin excepción, relacionada con la ejecución contractual; quedando expresamente liberado el GCABA por tales conceptos, y sin que se configure solidaridad alguna entre ambos.

El GCABA no asume responsabilidad alguna y queda desligado respecto de todo conflicto o litigio que eventualmente pudiera generarse por cuestiones de índole laboral entre el adjudicatario y el personal que éste ocupare, y que pudiera implicar la intervención del gremio que los nuclea y/o de aquellos organismos estatales vinculados con el contralor de transgresiones a normas establecidas para el orden laboral, provisional e impositivo que recaigan sobre el adjudicatario.

Será responsabilidad del adjudicatario la provisión de insumos, herramientas y equipos de calidad, en la cantidad que sea suficiente para cumplir con el contrato, y el deber de cumplir con todas las medidas de seguridad.

Sin perjuicio de las obligaciones que por este Pliego y el Pliego de Especificaciones Técnicas recaigan sobre el adjudicatario, se establece que éste asumirá la responsabilidad en forma solidaria e ilimitada por los hechos, actos y omisiones de sus subcontratistas, sin que pueda oponérsele al GCABA la relación contractual existente entre ellos, convirtiéndose el adjudicatario en el principal obligado.

### **ARTÍCULO Nº 33: PENALIDADES**

El incumplimiento en término de las obligaciones del contrato coloca al Adjudicatario en estado de mora automática y, por lo tanto, sujeto a la aplicación de las multas y sanciones establecidas en la Ley Nº 2.095 (texto consolidado Ley Nº 6.347) y su decreto reglamentarios Nº 74/GCABA/21

En tal sentido, y dado el carácter del servicio el Adjudicatario podrá ser pasible de las siguientes penalidades:



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

1. Pérdida de la garantía de cumplimiento del contrato.
2. Multa por incumplimiento de las obligaciones contractuales.
3. Rescisión del contrato por culpa del adjudicatario, en los supuestos previstos en los artículos 121, 122, 123, 124, 125 y concordantes de la Ley Nº 2.095 (texto consolidado Ley Nº 6.347.) y su Decreto Reglamentario 74/ GCABA/21.

La Administración podrá aplicar penalidades y/o sanciones, aún cuando el contrato se encontrara extinguido y/o rescindido; ello en tanto el hecho motivador hubiera tenido lugar durante la vigencia del contrato.

**ARTÍCULO Nº 34: MULTAS**

Serán consideradas faltas graves, y como consecuencia se aplicará a cada una de ellas la multa que a continuación se describe:

Artículos	Causales	Determinación de los montos
-----------	----------	-----------------------------



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

34.1	Por no iniciar el servicio en el término establecido en las presentes cláusulas. Transcurrido el plazo de 7 (siete) días sin dar inicio, la Administración podrá resolver la rescisión del contrato, con la aplicación de la penalidad prevista para dicho período, más la aplicación de la penalidad por rescisión prevista por la Ley 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.347).	Uno por ciento (1%) del monto adjudicado.
34.2	Por no cumplir con la meta del nivel de servicio cada hora, siempre que se cumpla el supuesto definido en el pliego de especificaciones Técnicas.	Uno por ciento (1%) del precio unitario facturado en el mes del incumplimiento, por cada día donde se comprueben incumplimientos a los estándares requeridos.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

34.3	Por no cumplir con la cantidad de puestos/hora.	Uno por ciento (1%) del precio unitario facturado en el mes del incumplimiento, por cada día donde se comprueben incumplimientos a los estándares requeridos.
	Por no cumplir con la cantidad de puestos solicitados.	
34.4	Por superar los lapsos de tolerancia por indisponibilidad mensual establecidos en el apartado "Mantenimiento" de las especificaciones técnicas.	Cinco por ciento (5%) del precio unitario facturado, por cada hora o fracción de exceso en lo estipulado.
34.5	Por superar los lapsos de tolerancia fijada para reparación de fallas requerida en el apartado de Mantenimiento de las especificaciones técnicas.	Cinco por ciento (5%) del precio unitario facturado, por cada hora o requerida en el apartado fracción de exceso en lo estipulado.
34.6	Por no presentar en tiempo y forma los reportes requeridos diaria y/o semanalmente	Cinco por ciento (5%) del precio unitario facturado.
34.7	Por no mantener en condiciones operativas la/las consolas requeridas para el monitoreo en línea, remoto, del funcionamiento del Centro de Atención Telefónica.	Cinco por ciento (5%) del precio unitario facturado, por cada día de demora.
34.8	Por introducir cambios en los trabajos contemplados en el presente pliego y que no sean autorizados por el GCABA.	Diez por ciento (10%) del precio unitario facturado.
34.9	Por inexactitud en la información suministrada al GCABA.	Diez por ciento (10%) del precio unitario facturado.
34.10	Por no comunicar a la DGPCC la modificación de designación de	Uno por ciento (1%) del precio unitario facturado.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

	representante.	
34.11	Por no dar cumplimiento a alguna de las obligaciones del Adjudicatario y que no fueran detalladas en los anteriores apartados.	Uno por ciento (1%) del precio unitario facturado.
34.12	Por falsear información en la documentación, planilla, informe u otro del contrato.	Cinco por ciento (5%) del monto total.
34.13	Por no presentar las pólizas de seguros solicitadas en el Artículo 31 en un plazo de cinco (5) días hábiles de perfeccionada la Contratación.	Uno por ciento (1 %) del monto total.
34.14	Por la mora en la presentación de los seguros del Artículo 31 superado el plazo de cinco (5) días corridos de perfeccionada la Contratación. La administración se reserva la potestad de rescindir el respectivo contrato llegado el 3er. día de atraso en su presentación con la aplicación de la penalidad prevista para dicho periodo más la aplicación de la penalidad por rescisión prevista en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.347).	Cinco por ciento (5%) del monto total por cada día de demora.
34.15	Por no mantener actualizadas las pólizas de seguros exigidas en el Artículo 31	Uno por ciento (1%) del monto total por cada día de demora.

#### **ARTÍCULO Nº 35: RESCISIÓN POR FRAUDE O NEGLIGENCIA**

Cuando el adjudicatario incurra en negligencia en la ejecución del contrato o incumpla con las obligaciones a su cargo, el GCABA podrá rescindir unilateralmente el contrato, quedando a cargo del adjudicatario la reparación de los daños y perjuicios que hubiere causado con su accionar. Asimismo, será causal de rescisión del contrato por culpa del adjudicatario y con las consecuencias precedentemente indicadas, la configuración





Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

de cualquier tipo de fraude que resultare en algún aspecto determinante de la adjudicación de la oferta en cuestión.

#### **ARTÍCULO Nº 36: CESIÓN DEL CONTRATO**

El adjudicatario no podrá ceder total o parcialmente por ningún medio el contrato objeto de la presente licitación sin previa autorización fundada de la autoridad competente. La trasgresión a lo establecido en el presente artículo será sancionada con la rescisión de la contratación, con la pérdida total de los depósitos en garantía constituidos, no reconociéndose indemnización alguna por ningún concepto.

#### **ARTÍCULO Nº 37: CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL**

El contrato reviste el carácter de esencial, necesario y continuo para propender a elevar los niveles de la calidad de comunicación y atención al ciudadano.

En ningún caso, la invocación de situaciones de caso fortuito luego de transcurrido el plazo previsto en el artículo 127 de la Ley Nº 2.095 (texto consolidado Ley Nº 6.347), reglamentada por Decreto Nº 74/ GCABA/21, autorizará al adjudicatario a eludir el fiel cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones emergentes de los Pliegos ni eximirá de las sanciones y penalidades que por incumplimiento se encuentren previstas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, el presente Pliego, la citada Ley Nº 2095 (texto consolidado Ley Nº 6.347).

#### **ARTÍCULO Nº 38: CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

La relación contractual quedará extinguida por:

- a) Expiración del término del contrato.
- b) Mutuo acuerdo.
- c) Quiebra del adjudicatario.
- d) Rescisión del contrato por incumplimiento del adjudicatario, de conformidad con las causales establecidas en la Ley Nº 2.095 (texto consolidado Ley Nº 6.347).

#### **ARTÍCULO Nº 39: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Toda vez que los servicios licitados en el presente conllevan el tratamiento de datos personales efectuados por entes públicos de la Ciudad de Buenos Aires, quien/es resulte/n adjudicatario/s de la presente deberán observar y cumplimentar con la Ley 1.845 (Texto consolidado por Ley Nº 6.347), sancionada por la Legislatura de la



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

Ciudad de Buenos Aires, y la Ley 25.326, sancionada por el Congreso de la Nación de la República Argentina.

**ARTÍCULO Nº 40: CONFIDENCIALIDAD DEL ADJUDICATARIO**

Toda la información proporcionada para la ejecución de las tareas encomendadas es propiedad exclusiva del GCABA.

La información, ideas, conceptos y/o técnicas a cuyo conocimiento el proveedor acceda y/o se genere con motivo del presente trabajo, forman parte del secreto comercial, y son propiedad exclusiva del GCABA.

La información confidencial incluye todo lo que el GCABA entregue en cualquier formato y soporte o medio, y que trate sobre o esté relacionado con las actividades del GCABA. Asimismo, se entiende como información confidencial toda aquella, que directa o indirectamente le sea suministrada por el GCABA, cualquier persona vinculada a ella, o por cualquier , funcionario, agente o empleado, así como también aquella información que el propio proveedor desarrolle como consecuencia de o con motivo o en ocasión de la prestación del servicio, y cualquier otra información escrita o verbal entregada, bajo medios magnéticos, escritos, físicos o transmitidos de cualquier otro modo.

Además, se prohíbe la divulgación y uso de la información confidencial mencionada, que procede no sólo para la información en sí misma, sino también para cualquier documento, dibujo, diseño, video, reproducción, tabla, gráfico o cualquier otro escrito u otra forma de comunicación, ya sea auditiva, visual o de alguna u otra índole que reproduzca el contenido de dicha información.

En caso de que las tareas sean efectuadas por personal perteneciente al Adjudicatario o terceros contratados por éste (con previo consentimiento de la DGPPC), el mismo se compromete (con anterioridad al inicio de su trabajo) a poner en conocimiento del personal las condiciones de confidencialidad, asumiendo la responsabilidad en caso de incumplimiento de las mismas.

El presente compromiso es irrevocable y seguirá siendo válido aún después de finalizada la relación con el GCABA.

El adjudicatario, sus consultores y personal, y los subcontratistas en caso de corresponder que se encuentren vinculados a la prestación de servicios objetos de la presente contratación están obligados a mantener la más estricta confidencialidad



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

sobre la información que obtengan de cualquier fuente pública o privada indicadas por el GCABA, en relación con el objeto de la presente.

**ARTÍCULO Nº 41: FACTURACIÓN Y PAGO**

Los servicios objeto de la presente licitación se facturarán en forma mensual.

El pago será efectuado de acuerdo a las previsiones contenidas en los artículos 26, 27, 28, 29, 30 y 31 del PBCG.

**ARTÍCULO Nº 42: REDETERMINACIÓN DE PRECIOS DEL CONTRATO.**

El Régimen de Redeterminación de los precios pactados en el contrato objeto de la presente licitación se rige por la Ley Nº 2.809 (texto consolidado por Ley Nº 6.347) y su reglamentación.

A tal fin se aplicará la siguiente estructura de costos ponderada:

Ítem	Incidencia	Parámetros
MANO DE OBRA	67,00%	Convenio Colectivo de Trabajo 130/75 – Empleados de Comercio - Categoría Administrativo A
COMPONENTES ELECTRÓNICOS	10,00%	INDICES DE PRECIOS INTERNOS AL POR MAYOR (IPIM) - 7.2.1 - IMPORTADOS - INDEC
MAQUINAS DE OFICINA	10,00%	INDICES DE PRECIOS INTERNOS AL POR MAYOR (IPIM) – 7.2.1 – MAQUINAS Y EQUIPOS (29)- INDEC
GASTOS GENERALES	13,00%	INDICES DE PRECIOS INTERNOS AL POR MAYOR (IPIM) - 7.2.1 - NIVEL GENERAL - INDEC
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Pliego**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Pliego de Bases y Condiciones Particulares.-

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 43 pagina/s.