

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

PROYECTO DE PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES EDUC.AR S.E.

I. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Tipo: LICITACION PRIVADA	Ejercicio: 2017
Clase: SIN CLASE	
Modalidad: SIN MODALIDAD	
Expediente: EX-2017-21867596- -APN-DA#EDUCAR – PRIMARIA DIGITAL	
Rubro Comercial: 58- SERVICIOS COMERCIALES	
Objeto de la contratación: SERVICIO DE CALL CENTER	

II. PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

Lugar / Dirección	Plazo y Horario
Educ.ar S.E – Coordinación de Compras - Av. Comodoro Rivadavia 1151, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, CP (1429).	Días hábiles entre 10:00 y 18:00 hs, perentoria e indefectiblemente hasta la fecha y hora fijadas para el acto de apertura.

III. ACTO DE APERTURA.

Lugar /Dirección	Día y Hora
Educ.ar S.E –AV. Comodoro Rivadavia 1151, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, CP (1429).	13/10/2017 A LAS 16:00 HS.

Toda oferta presentada con posterioridad a la fecha y hora fijadas para la apertura no será aceptada por Educ.ar S.E.

(*) El Pliego de Bases y Condiciones Generales (aprobado por Acta de Directorio Nº 120), se encuentra disponible en www.educ.ar/sitios/educar/compras/pliegounico

El presente pliego podrá ser consultado y/u obtenido ingresando al sitio web de Educ.ar S.E. cuya dirección es www.educ.ar

IV. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Objeto de la contratación: Se requiere la provisión del Anexo II de Especificaciones Técnicas del presente pliego.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN**V. PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES.****V.1. Forma de Cotización Requerida.**

Deberá cotizarse por escrito a máquina o en procesador de texto sin excepción utilizando la Planilla de Cotización que se adjunta como Anexo "I" al presente.

Todos los precios cotizados se consignarán en Pesos, discriminando el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.). Asimismo deberá completar los datos indicados en el Anexo I, sin excepción. La cotización será por renglón único.

No serán tenidas en consideración las ofertas que modifiquen o condicionen las cláusulas del presente Pliego de Bases y Condiciones.

V.2. Presentación de las propuestas.

Las propuestas se presentarán en Original, en idioma nacional, en sobre cerrado y pegado, o en caja en las mismas condiciones, consignando en su cobertura la identificación del procedimiento de selección al que corresponde, precisando el lugar día y hora del Acto de Apertura. Deberá entregarse personalmente en la Coordinación de Compras de Educ.ar S.E., sita en Av. Comodoro Rivadavia 1151, CP 1429, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en días hábiles en el horario de 10 a 18 horas y hasta el día y horario establecido para la realización del Acto de Apertura.

Se emitirá un comprobante de haberse recibido un sobre, paquete o caja y el número de bultos en cada caso, con los datos de la contratación, sin mención de contenido.

V.3. Documentación a presentar y organización de la oferta.

La oferta deberá contener como mínimo y estar organizada de la siguiente manera:

A. Carpeta Legal.

Pto.	Contenido
1	Pliego de Bases y Condiciones Particulares completo.
2	ANEXO I Planilla de Cotización.
3	Ofertas alternativas.
4	ANEXO II Especificaciones Técnicas.
5	Anexo III o IV según corresponda.
6	Garantía de mantenimiento de oferta.
7	Declaración Jurada constituyendo domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o GBA y dirección de correo electrónico.
8	Documentación general persona jurídica.
9	Acreditación de personería.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

Pto.	Contenido
9.1	Estatuto social. Modificaciones.
9.2	Sociedad Anónima. Acta de Asamblea de designación de Directorio.
9.3	Sociedad Anónima. Acta de Directorio con distribución de cargos.
9.4	Sociedad de Responsabilidad Limitada. Designación de autoridades vigentes.
9.5	Otras sociedades: presentar información equivalente de la presentada por la Sociedad Anónima.
9.6	Copia del D.N.I. del firmante.
9.7	Poder especial para presentar ofertas en licitaciones (si actúa por apoderado), o poder general de administración y disposición.
10	Documentación general persona humana.
10.1	Copia del D.N.I. del Oferente.
11	Constancia de Inscripción en AFIP vigente.
12	Constancia de inscripción en el sistema de facturación en línea.
13	Toda la documentación detallada en el pliego de bases y condiciones generales de Educ.ar S.E. con firma, aclaración y sello del oferente.

Toda la documentación incluida en esta carpeta debe estar firmada y aclarada por el Oferente o su representante legal o apoderado (poder especial para presentar ofertas en licitaciones o poder general de administración y disposición), quien deberá acompañar la documentación respaldatoria de su condición.

La no presentación del ANEXO I en las condiciones previstas en el presente Pliego tornara la oferta desestimada.

V.4. Subsanación.

Se podrá solicitar subsanaciones para aquellos casos que queden exceptuados en los incisos del artículo Nº 26) del Reglamento de Compras y Contrataciones de bienes y servicios de Educar S.E. vigente, y se deberá interpretar en todos los casos, las ofertas en el sentido de brindar a Educ.ar .S.E, la posibilidad de contar con la mayor cantidad de ofertas válidas posibles y evitar que por cuestiones intrascendentes se ve privada de optar por ofertas serias y convenientes, facilitando el principio de concurrencia. El plazo para las subsanaciones será de dos (2) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al pedido de subsanación; si el defecto no fuera subsanado en el plazo establecido la oferta no será considerada válida.

V.5. Consultas, Aclaraciones y respuestas:

Todas las solicitudes de aclaración a los términos del presente Pliego podrán ser presentadas por escrito a la Coordinación de Compras de EDUC.AR S.E., sito en Avda. Comodoro Rivadavia 1151, C.A.B.A., en el horario de 10.00 a 18.00 horas o por correo electrónico a las siguiente dirección compras@educ.gov.ar.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

Las consultas que hayan sido realizadas en tiempo y forma, serán respondidas por EDUC.AR S.E. hasta el segundo (2º) día hábil inclusive anterior a la fecha prevista para la apertura de la oferta.

En caso que EDUC.AR S.E. disponga postergar la fecha de apertura de las ofertas será comunicada por medio fehaciente.

V.6. Mantenimiento de la oferta.

El Oferente deberá mantener su oferta por el plazo de sesenta (30) días, renovables automáticamente por periodos de sesenta (30) días, salvo retracción de la oferta presentada con diez (10) días de antelación, al inicio de cada nuevo período.

V.7. Garantía:

V.7.1. Garantía de oferta: El oferente deberá integrar en concepto de garantía de oferta el cinco por ciento (5%) del monto total de la oferta. En el caso de cotizar con descuentos o alternativas o variantes, la garantía se calculará, sobre el mayor monto presupuestado. En los casos de licitaciones o concursos de etapa múltiple, la garantía de mantenimiento de la oferta se establecerá por un monto fijo en el pliego de bases y condiciones particulares.

La presente garantía se podrá presentar: en efectivo, mediante depósito en la cuenta de Educ.ar S.E. o transferencia electrónica, produciendo efectos en el momento de su acreditación; con cheque certificado contra entidad bancaria, con domicilio en la Ciudad de Buenos Aires. El cheque certificado se depositará dentro del plazo que rija para estas operaciones. En este caso quien preste la garantía se hará cargo del impuesto establecido por la ley 25.413, que será deducido al momento de su devolución; con aval bancario constituyéndose el fiador en deudor solidario, liso y llano y principal pagador con renuncia a los beneficios de división y excusión en los términos del Código Civil y Comercial de la Nación, así como el beneficio de interpelación judicial previa; con seguro de caución mediante pólizas aprobadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendidas a favor de Educ.ar S.E. domiciliado en Av Comodoro M. Rivadavia 1151, CABA; o con pagarés a la vista suscriptos por quienes tengan el uso de la firma social o actuaren con poderes suficientes, cuando el monto de la garantía no supere los \$30.000,00. En el caso de póliza de seguro de caución las relaciones entre el Tomador y el Asegurador se rigen por lo establecido en la solicitud accesoria a esta póliza, cuyas disposiciones no podrán ser opuestas al Asegurado. Los actos, declaraciones, acciones u omisiones del Tomador de la póliza, incluida la falta de pago del premio en las fechas convenidas, no afectarán en modo alguno los derechos del Asegurado frente al Asegurador. La utilización de esta póliza implica ratificación de los términos de la solicitud.

La no constitución de la Garantía de Oferta en los términos establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones Generales, torna a dicha oferta inadmisibile.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

V 7.2 Garantía de Cumplimiento. El Adjudicatario deberá integrar la garantía de cumplimiento del diez por ciento (10%), dentro de los 48 hs siguientes al retiro de la Orden de Compra.

El Adjudicatario podrá eximirse de presentar la garantía de cumplimiento satisfaciendo la prestación dentro del plazo fijado en el párrafo anterior, salvo el caso de rechazo de los bienes y/o servicio.

La no constitución por parte del Adjudicatario de la Garantía de Cumplimiento, faculta a Educ.ar S.E. a rescindir dicha adjudicación, sin lugar a indemnización o reclamo alguno a favor de los interesados, Oferentes o Adjudicatarios.

V 7.3 Garantía de impugnación. Los oferentes podrán impugnar el dictamen de evaluación dentro de los 2 días hábiles siguiente de su comunicación, previa integración de la garantía de impugnación equivalente al tres por ciento (3%) del monto de la oferta, la cual será devuelta a los impugnantes si la impugnación fuere resuelta favorablemente; caso contrario la perderán a favor de EDUCAR S.E.

V.7.4. Formas de constitución de garantías.

Las garantías podrán constituirse de la siguiente forma:

- Mediante depósito bancario en la cuenta de Educ.ar S.E. o transferencia electrónica bancaria. La garantía producirá efectos en el momento que el importe quede acreditado en la cuenta de Educ.ar S.E.
- Con cheque certificado contra entidad bancaria con domicilio en la Ciudad de Buenos Aires. El cheque deberá ser depositado dentro del plazo que rija para estas operaciones. En este caso quien preste la garantía se hará cargo del impuesto establecido por la ley 25.413, que será deducido al momento de su devolución.
- Con aval bancario, constituyéndose el fiador en deudor solidario, liso y llano y principal pagador con renuncia a los beneficios de división y excusión en los términos del Código Civil y Comercial de la Nación, así como el beneficio de interpelación judicial previa.
- Con seguro de caución mediante póliza aprobada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendida a favor de Educ.ar S.E. Se podrán establecer los requisitos de solvencia que deberán reunir las compañías aseguradoras a fin de preservar el cobro del seguro de caución.
- Con pagarés a la vista, suscriptos por quienes tengan el uso de la firma social o actúen con poderes suficientes, cuando el monto de la garantía no supere los treinta mil pesos (\$30.000,00).

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

En el caso de póliza de seguro de caución las relaciones entre el Tomador y el Asegurador se rigen por lo establecido en la solicitud accesoria a esta póliza, cuyas disposiciones no podrán ser opuestas al Asegurado. Los actos, declaraciones, acciones u omisiones del Tomador de la póliza, incluida la falta de pago del premio en las fechas convenidas, no afectarán en modo alguno los derechos del Asegurado frente al Asegurador. La utilización de esta póliza implica ratificación de los términos de la solicitud.

Todas las garantías deberán cubrir el total cumplimiento de las obligaciones contraídas.

La garantía deberá constituirse en la misma moneda en que se hubiere hecho la oferta.

En todos los casos los impuestos correspondientes a la integración de las garantías estarán a cargo del Oferente o Adjudicatario.

V.7.5. Devolución de garantías:

Las garantías de mantenimiento de oferta, se devolverán a los oferentes que no resulten adjudicatarios, dentro de los DIEZ (10) días de presentada la garantía de cumplimiento del contrato por el adjudicatario o, en su caso, de ejecutado el contrato por el mismo.

En los procedimientos de etapa múltiple, se devolverá la garantía de mantenimiento de oferta a los oferentes que no resulten preseleccionados, en oportunidad de la apertura del sobre que contiene la oferta económica.

Las garantías de cumplimiento de contrato o las contragarantías, dentro de los diez (10) días de cumplido el contrato cuando no quede pendiente penalidad alguna.

Las garantías de impugnación al dictamen de evaluación de las ofertas o de precalificación, dentro de los diez (10) días de dictada la resolución de la Gerencia General que haga lugar a la impugnación presentada. Si la impugnación fuera rechazada se ejecutara la garantía integrada.

En los casos en que, luego de notificado fehacientemente, el oferente o adjudicatario no retirase las garantías, podrá reclamar su devolución dentro del plazo de UN (1) año a contar desde la fecha de la notificación. La falta de presentación dentro del plazo señalado por parte del titular del derecho, implicará la renuncia tácita del mismo a favor de Educ.ar y será aceptada por la Gerencia General al ordenar el ingreso patrimonial de lo que constituye la garantía.

Cuando la garantía haya sido constituida mediante pagaré, éste se destruirá al término de dicho plazo, dejándose constancia en el expediente.

V.8. De la evaluación general de las Ofertas.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

A los fines de la evaluación de las ofertas, se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente pliego, la idoneidad de los Oferentes, el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas en el presente pliego, la calidad de los productos/servicios ofertados adjudicándose a las propuestas que, ajustándose a lo solicitado, resulte más conveniente para Educ.ar S.E.

En caso de igualdad de ofertas se procederá a solicitar mejoramiento de oferta y en caso de persistir la igualdad, se actuará conforme a lo establecido en la ley número 22.431 artículo 8 bis, reglamentada por decreto 312/10.

V.9. Efectos de la presentación de la oferta.

La presentación de la oferta significará por parte del Oferente la conformidad y aceptación de las cláusulas del Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios de Educ.ar S.E., el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, Especificaciones Técnicas y del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, que rigen la presente licitación, todos disponibles en la página web de Educ.ar S.E.

V.10. Orden de prelación.

Todos los documentos que rijan el llamado, así como los documentos que lo integren, serán considerados recíprocamente explicativos. En caso de existir discrepancias se seguirá el siguiente orden de prelación:

- a) El Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios de Educ.ar S.E.
- b) Las normas que se dicten en consecuencia del mencionado Reglamento.
- c) El Pliego de Bases y Condiciones Particulares
- d) El Pliego Único de Bases y Condiciones Generales aplicable.
- e) Circulares Modificadorias dictadas por Educ.ar S.E.
- f) La Oferta.
- g) La Adjudicación.
- h) La Orden de Compra o Venta o el Contrato según el caso.

V.11. Requisitos establecidos en el Pliego.

Todos los requisitos establecidos en el presente Pliego son considerados obligatorios y su ausencia o incumplimiento total o parcial, dará lugar al rechazo de la propuesta. Sin embargo, y siempre que se trate de aquellos requisitos que al exclusivo criterio de Educ.ar S.E. sean susceptibles de subsanación,

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

el Oferente deberá, dentro del plazo que se estipule contando a partir del día siguiente al de la notificación, proceder a regularizar dicha situación.

V.12. Desestimación por incompatibilidad.

Se desestimarán las ofertas cuando se configuren algunos de los siguientes supuestos:

Pueda presumirse que al oferente le aplica alguna de las incompatibilidades establecidas en el Capítulo V de la Ley 25.188, respecto de los funcionarios de Educ.ar S.E.

1. Pueda presumirse que al oferente le aplica alguna de las incompatibilidades establecidas en el Capítulo V de la Ley 25.188, respecto de los funcionarios de Educ.ar S.E.
2. Cuando cualquier funcionario y/o empleado de Educ.ar S.E. tenga una relación de consanguinidad hasta tercer grado, matrimonial o unión convivencial y/o de afinidad con el oferente o contratista o con sus Socios, Directores o Gerentes.
3. Cuando existan indicios que por su precisión y concordancia hicieran presumir que los oferentes han concertado o coordinado posturas en el procedimiento de selección. Se entenderá configurada esta causal, entre otros supuestos, en ofertas presentadas por cónyuges o parientes hasta el primer grado de consanguinidad, salvo que se disponga lo contrario.
4. Se hayan dictado dentro de los tres (3) años del año calendario anteriores alguna sanción judicial por abuso de posición dominante o dumping, cualquier forma de competencia desleal o por concertar o coordinar posturas en los procedimientos de selección o haya incumplido algún contrato con esta Sociedad del Estado.

V.13. Personas no habilitadas para contratar con Educ.ar S.E.

No podrán contratar con Educ.ar S.E.:

- a. Las personas humanas o jurídicas que se encontraran sancionadas con suspensión o inhabilitación en el ámbito de la Administración Pública Nacional.
- b. Los condenados por delitos dolosos, por un lapso igual al doble de la condena.
- c. Las personas que se encontraren procesadas por delitos contra la propiedad o contra la Administración Pública Nacional.
- d. Las personas humanas o jurídicas que no hubieran cumplido con sus obligaciones tributarias y previsionales, aun cuando se encontraren concursadas, salvo que estos últimos presenten la correspondiente autorización judicial y se trate de contratos donde resulte intrascendente la capacidad económica del oferente.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

e. Los empleadores incluidos en el Registro Público de Empleadores con sanciones laborales (REPSAL), durante el tiempo que permanezcan en dicho registro.

V.14. Criterios de Evaluación.

La evaluación de las ofertas estará a cargo de una Comisión Evaluadora que será designada por Educ.ar S.E.

La Comisión Evaluadora se reunirá y analizará los antecedentes presentados, capacidad, solvencia de los Oferentes y las propuestas técnicas y económicas presentadas, recomendando la pre-adjudicación de aquel proponente que ofrezca la propuesta más conveniente y razonable para el comitente.

V.15. De la Adjudicación.

Se adjudicará por renglón único.

La Adjudicación será resuelta por Educ.ar S.E. y será notificada fehacientemente al Adjudicatario dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de dictado el acto. Si se hubieran formulado impugnaciones contra el dictamen de evaluación de las ofertas, éstas serán resueltas en el mismo acto que disponga la Adjudicación.

V.16. Prestación del servicio.

Una vez notificada fehacientemente la Orden de Compra el Adjudicatario deberá cumplir con la prestación del servicio en la forma, plazo o fecha, lugar y demás condiciones establecidas en el presente Pliego.

Cuando Educ.ar S.E. revoque o rescinda una contratación ya adjudicada por causas no imputables al proveedor, este último tendrá derecho a que se le reconozcan los gastos en que probare haber incurrido con motivo de esta contratación. No se hará lugar a reclamación alguna por lucro cesante o por intereses de capitales requeridos para financiación.

Vencido el plazo de cumplimiento de la prestación o de las prórrogas que se hubiesen otorgado, sin que los bienes fueran entregados, Educ.ar S.E. podrá declararlo rescindido, con pérdida de la garantía de cumplimiento, sin perjuicio de ser responsable el proveedor por los daños y perjuicios que sufiere el organismo con motivo de la celebración de un nuevo contrato con el mismo objeto.

V.17. Improcedencia de variaciones en el precio.

Educ.ar S.E., no reconocerá bajo ningún aspecto, mayores costos en la presente licitación.

V.18. Facultad de Educ.ar S.E.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

Educ.ar podrá dejar sin efecto el procedimiento de contratación en cualquier momento anterior al perfeccionamiento de la contratación, sin lugar a indemnización alguna en favor de los interesados, Oferente o Adjudicatarios. La contratación se perfecciona con la firma de la Orden de Compra

V.19. Moneda de cotización y de pago.

La moneda de curso legal en el país.

V.20. Plazo y forma de la prestación

Dentro de los 30 (treinta) días de realizada la prestación del servicio.

V.21. Comisión de Recepción. Recepción Definitiva.

Toda recepción parcial o total, de un bien o servicio, tendrá carácter provisional hasta tanto se emita el certificado de recepción definitiva, firmado por la Comisión de Recepción de Educ.ar S.E. cuyos teléfono es (011) 4704-4000.

El ingreso de bienes o prestación de servicios está sujeto a rechazo por parte de la Comisión de Recepción de Educ.ar. S.E.

V.22. Facturación.

Las facturas serán entregadas en Av. Comodoro Rivadavia 1151 C.A.B.A o enviadas por mail a facturación@educ.gov.ar

El Adjudicatario deberá volcar en la factura el número de orden de compra, número de contratación, número de expediente y objeto de facturación sin excepción.

V.23. Pago.

El proveedor deberá presentar, cada 30 (treinta) días, el detalle de horas de subtítulo oculto confeccionado para cada señal. Con la entrega de dicho informe y la conformidad del área requirente, estará habilitado para presentar factura por el total de las horas trabajadas hasta ese momento. Se repetirá la modalidad hasta agotar el monto total por el que haya sido adjudicada la respectiva O.C.

V.24.1. De la forma de pago y las condiciones generales.

Los pagos serán efectuados a través de la emisión de cheques cruzados a nombre del Adjudicatario, con la cláusula no a la orden o transferencia bancaria. En caso que el trámite sea realizado por una persona autorizada por el Adjudicatario, la misma deberá presentar la autorización expresa emitida por el proveedor que identifique nombre, apellido y DNI.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

Los pagos se efectuarán en la Administración de Educ.ar S.E., Av. Comodoro Rivadavia 1151 C.A.B.A., los días jueves de 10:30 horas a 13:00 horas.

Educ.ar S.E. no autorizará ningún pago originado en la presente contratación al Adjudicatario que no se encuentre inscripto en la A.F.I.P. en la categoría correspondiente a sus ingresos, lo cual será verificado por la Contaduría después de la presentación de la factura. Si se detectare una falta en este sentido, se le comunicará al Proveedor, quien bajo su exclusiva responsabilidad e interés, podrá realizar ante la AFIP el trámite correspondiente a su recategorización y presentar nueva factura. En tal caso, el plazo contractualmente previsto para el pago comenzará a computarse a partir de esta fecha.

Se comunica a los Proveedores que por la Resolución General N° 3067 (A.F.I.P.), complementaria del Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (R.S.), "los sujetos adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (RS), que por sus ingresos brutos anuales, las magnitudes físicas y el monto de los alquileres devengados anualmente, encuadren en las categorías establecidas como H, I, J, K y L previstas en el Artículo 8° del Anexo de la Ley N° 24.977, sus modificatorias y complementarias, texto sustituido por la Ley N° 26.565, y realicen operaciones de compraventa de cosas muebles, locaciones y prestaciones de servicios, locaciones de cosas y obras o perciban señas o anticipos que congelen el precio, deberán emitir comprobantes electrónicos originales, en los términos de la Resolución General N° 2485, sus modificatorias y complementarias, a los fines de respaldar todas sus operaciones en el mercado interno. No obstante, quedan eximidos de dar cumplimiento a lo dispuesto en dicha norma respecto de la adhesión al régimen. Aquellos sujetos que a la fecha de publicación de la presente se encuentren en alguna de las categorías mencionadas en el primer párrafo de este artículo y que con posterioridad, en virtud de la recategorización cuatrimestral dispuesta por el Artículo 9° de la ley, deban encuadrarse en una categoría inferior, continuarán alcanzados por el régimen especial que se implementa por esta resolución general. Las disposiciones de dicha resolución entrarán en vigencia a partir del día 31 de marzo de 2011 inclusive, resultando de aplicación para las solicitudes de autorización para la emisión de comprobantes electrónicos que se efectúen desde el día 1° de mayo de 2011, inclusive. Los párrafos transcriptos corresponden al artículo 1° de la Resolución General N° 3067 (A.F.I.P.). Se recomienda la lectura del texto completo (B.O. N° 32.118 del 2011-03-29).

26. Penalidades y Sanciones.

El incumplimiento de las obligaciones contraídas por los oferentes y los adjudicatarios dará lugar a la aplicación de las penalidades que a continuación se detallan:

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

- A los oferentes. Por desistimiento total o parcial de la oferta dentro del plazo de mantenimiento de oferta o prórroga, perderá la parte proporcional de la garantía, siendo además a su cargo las diferencias de precios entre su propuesta y la que se adjudique posteriormente.
- A los adjudicatarios. Por entrega de los elementos fuera de término contractual, multa por mora de uno por ciento (1%) diario del valor total de la adjudicación hasta completar un ciento por ciento, o lo que se establezca en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Por falta de constitución de la garantía de cumplimiento de contrato se penará con la pérdida total de la garantía de oferta.

Por incumplimiento parcial o total del contrato, se penará con la resolución del contrato, con pérdida total de la garantía de oferta y con la diferencia entre el precio total por él ofertado y el precio total pagado a quien en definitiva tenga a su cargo la ejecución del contrato, sin perjuicio de los daños y perjuicios que eventualmente correspondieran.

Cuando el contrato consista en la provisión periódica de elementos, se aplicará multa del cinco por ciento (5%) sobre el importe de los elementos que dejare de proveer, resolución del contrato con la pérdida de la garantía y diferencia de precios a su cargo con la provisión por un tercero; sin perjuicio de los daños y perjuicios que eventualmente correspondieren.

La mora se considerará producida por el simple vencimiento del plazo contractual sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna.

Las multas serán de aplicación automática sin necesidad de pronunciamiento expreso y podrán deducirse de cualquier saldo a favor que el oferente tuviera a su favor respecto de Educ.ar S.E.

Sin perjuicio de las correspondientes penalidades, en todos los casos que se opere una revocación o una rescisión por causas imputables a los Oferentes o Adjudicatarios, podrán aplicarse las siguientes sanciones:

- **Apercibimiento.** Al proveedor que incurriere en incorrecciones que no llegaran a constituir hechos dolosos o que, reiteradamente y sin causa debidamente justificada, desistiere de ofertas o adjudicaciones o no cumpliera con sus obligaciones contractuales.
- **Suspensión.** Las sanciones serán aplicadas por disposición de la autoridad que aprobó la contratación. Una vez aplicada una sanción, ella no impedirá el cumplimiento de los contratos que el oferente o proveedor tuviere adjudicados o en curso de ejecución, pero no podrán adjudicársele nuevos contratos hasta la extinción de aquélla.

DE LA SUSPENSIÓN. Será sancionado con suspensión:

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

- **POR TRES (3) MESES:**
 - Al proveedor a quien se le hubiere revocado la adjudicación por causas que le fueren imputables.
 - Al proveedor que en el lapso de un año calendario hubiere sido sancionado con la pena de apercibimiento en tres ocasiones.

POR UN (1) AÑO.

- El proveedor a quien le fuere rescindido totalmente un contrato por su culpa.
- El proveedor a quien en el lapso de un (1) año calendario se le hubieren aplicado tres (3) rescisiones parciales de contratos.
- El proveedor que, intimado para que deposite en la cuenta del organismo el valor de la multa o de la garantía perdida, no lo hiciere dentro del plazo que se le fije a tal efecto.

POR DOS (2) AÑOS.

- Cuando la rescisión contractual tuviere causa en la entrega de bienes o la prestación de servicios de calidad inferior a la contratada.
- Cuando concurriera más de una causal de suspensión, los lapsos previstos en los incisos que anteceden se cumplirán ininterrumpidamente en forma sucesiva.

Sin perjuicio de las penalidades y sanciones previstas en el presente Reglamento, Educ.ar S.E. podrá, según las especiales características del objeto de contratación, fijar penalidades y sanciones que considere pertinentes.

PRESCRIPCIÓN. No podrán imponerse sanciones de suspensión después de transcurrido el plazo de tres (3) años desde la fecha en que se hubiere producido la revocación de adjudicación o la penalidad que debería haber dado lugar a la aplicación de aquéllas, sin perjuicio de las responsabilidades pertinentes.

PLANTEO DE RECURSOS. Los recursos que se planteen con motivo de las penalidades que imponga Educ.ar S.E. sólo serán sustanciados después de satisfecho el pago de la multa o de hecho efectivo el monto de la garantía perdida.

V.27 Jurisdicción.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

Para cualquier acción legal a que la presente contratación pudiera dar lugar, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales Civil y Comercial en lo Contencioso Administrativo de la Capital Federal, con expresa renuncia de otro fuero o jurisdicción que pudiere corresponder.

V.28. Indemnidad.

El Adjudicatario será exclusivo responsable del servicio brindado y su personal actuará inexcusablemente sin relación de dependencia con Educ.ar S.E.

El Adjudicatario se compromete en forma irrevocable, a mantener indemne a Educ.ar S.E. y/o Ministerio de Educación y Deportes de la Nación por cualquier reclamo, acción judicial, demanda, daño o responsabilidad de cualquier tipo o naturaleza que sea entablada por cualquier persona pública o privada, física o jurídica, o dependientes del propio contratista, cualquiera fuera la causa del reclamo, responsabilidad que se mantendrá aún concluida la contratación, cualquiera fuere la causa y que se extenderá o alcanzará a indemnizaciones, gastos y costas, sin que la enunciación sea limitativa.

V. 29. Prohibición de cesión. La presente contratación se celebra en consideración a los conocimientos y habilidades del Adjudicatario y, por consiguiente, no podrá cederlo ni delegar la dirección y ejecución de la obra a persona natural o jurídica alguna sin autorización previa y por escrito de Educ.ar SE; si el adjudicatario llegare a subcontratar la ejecución total o parcial del presente contrato, asumirá la totalidad de los riesgos sin que el silencio del adjudicatario implique modificación, exoneración, o novación de sus obligaciones. Educ.ar S.E. podrá, a su solo arbitrio, ceder o transferir de cualquier manera, los derechos y obligaciones que emanen del presente.

V. 30. Objeto social.

No serán consideradas aquellas empresas cuyo objeto social no contemple con precisión la realización de los servicios que se contratan o los bienes que se pretenden adquirir.

V. 31. Observaciones sobre admisibilidad de ofertas: Resultarán descalificados aquellos oferentes que habiendo prestado servicios en Educ.ar S.E. u otros Organismos Públicos hubieran sido sancionados y/o hubieran hecho abandono del servicio y/o hubiera incurrido en incumplimiento o penalidades. Asimismo, resultarán descalificados aquellos que, al momento de la apertura de las ofertas o en la etapa de evaluación de aquellas o en la adjudicación, se encuentren concursados y/o que hayan presentado acuerdo preventivo extrajudicial o que posean pedido de quiebra.

V. 32. Relaciones laborales**RELACION CONTRACTUAL:**

En ningún caso el Contratista o el personal del Contratista, podrá ser considerado empleado del Comitente.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN**RESPONSABILIDAD POR EL PERSONAL:**

El Contratista deberá responder por la conducta que observe su personal, como así también por los deterioros, desordenes o cualquier hecho anormal derivado de la conducta del mismo. El Contratista tendrá plena responsabilidad por los reclamos que resulten de hechos o actos cometidos por el personal a su cargo, lo que se extenderá a los reclamos por lesiones, muerte o daño a la propiedad, que derive de ellos.

CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES LABORALES Y CARGAS SOCIALES:

El Contratista deberá proceder a la contratación de su personal de acuerdo con todos los requisitos exigidos por la legislación laboral vigente.

Asimismo el Contratista se compromete expresamente a dar cumplimiento a todas las obligaciones laborales y de seguridad social respecto del personal; en particular el pago de los salarios y demás cargas sociales y fiscales del personal, sus obligaciones con la seguridad social y seguro de Accidentes de Trabajo, pagos que deberá efectuar dentro de los plazos y modalidades que dichas normas legales exigen.

El CONTRATISTA asegura la indemnidad del comitente por cualquier reclamo efectuado por su personal, ya sea en sede administrativa o judicial.

V. 33. Observaciones generales.

V.33.1. Todo conflicto que pueda presentarse entre el presente pliego y el Pliego de Bases y Condiciones Generales se resolverá en favor del presente.

V.33.2. El dictamen de evaluación de las ofertas deberá comunicarse a todos los Oferentes de acuerdo a los mecanismos establecidos en el Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios de Educ.ar S.E. Los interesados podrán impugnarlo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles de notificado. Durante ese término el expediente se pondrá a disposición de los Oferentes para su vista.

La garantía será devuelta a los impugnantes si la impugnación fuera resuelta favorablemente. En tal sentido la misma será devuelta dentro de los (10) diez días de dictado la resolución de la Gerencia General que haga lugar a la impugnación presentada. En caso contrario, se ejecutará la garantía integrada a favor de Educ.ar S.E.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

ANEXO I

PLANILLA DE COTIZACIÓN

**EX-2017-16582528- -APN-DA#EDUCAR- SERVICIO DE CLOSED CAPTION EN VIVO PARA CANAL
ENCUENTRO Y PAKA PAKA**

Renglón Único Ítems nº	Descripción	Unidad	Cantidad	Porcentaje del IVA	Costo Individual C/IVA	Costo Total C/IVA
1	SERVICIO DE CALL CENTER - OPERADORES	HORAS	17.125			
2	SERVICIO DE CALL CENTER - SUPERVISOR	HORAS	4.168			

TOTAL OFERTA: \$.....-(Pesos:)

**EL OFERENTE DEBERA INDICAR Y DISCRIMINAR EL PORCENTAJE DE IVA INCLUIDO EN LA OFERTA
(10,5% - 21%)**

LA PLANILLA DEBERA ESTAR ESCRITA EN PROCESADOR DE TEXTO, SIN EXCEPCION.

RAZON SOCIAL:

Nº DE CUIT:

CONTACTO:

CBU:

EMAIL:

NUMEROS TELEFONICOS E INTERNO:

DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:

ANEXO II: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**A) Cantidad de Puestos, Horas y Particularidades Horario de atención:**

El horario normal de atención son los días hábiles administrativos de lunes a viernes de 8:00hs a 20:00hs, pudiendo existir en situaciones de excepción, un incremento de la demanda del servicio, en el cual el horario podrá extenderse hasta cuatro (4) horas adicionales y/o la atención en los días sábados, Domingos y feriados. En este caso dichas excepciones serán comunicadas por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES al adjudicatario con una antelación no menor a doce (12) horas, según la previsión del comportamiento de la demanda.

B) Horas:

El Oferente deberá cotizar por un valor hora, dentro de ese valor hora se deben incluir todas las especificaciones y requisitos que aparecen y se nombran durante el pliego.

C) Puestos:

a) Agente servicio de atención y asesoramiento:

- Recepción de llamados inbound a través del número telefónico 0800 designado por Educ.ar S.E.
- Llamados outbound a nivel nacional en caso de ser requerido.

b) Coordinadores/Supervisores: El ratio de supervisión del Adjudicatario será de un (1) coordinador por cada quince (15) agentes y un (1) Supervisor a partir de dos (2) coordinadores y hasta cuatro (4) coordinadores máximo, para asegurar un cumplimiento de métrica.

- Tareas habituales de los supervisores:

o Asistir a los operadores: atención, manejo, resolución de conflictos y tratamiento de objeciones.

o Comunicación fluida con los operadores a fin de clarificar las posibilidades vigentes de que disponen los alumnos al finalizar su ciclo formativo, para lograr una información exacta y precisa.

o Control de los reportes del ACD a los fines de medir la eficiencia en la gestión de los operadores.

o Verificar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos y de los medios de comunicación existentes.

o Realizar informes de gestión.

o Evaluación del rendimiento y calidad de las operaciones.

o Monitoreo frecuente de las llamadas a fin de detectar errores, desvíos y/o oportunidades de mejora en los operadores.

El/los inmuebles/s provisto/s por el adjudicatario destinado a la locación de infraestructura correspondientes al “Servicio de atención y asesoramiento” deberá/n estar ubicado/s en Capital Federal, siendo priorizados los oferentes que posean inmuebles en puntos de accesibilidad estratégica para el control y supervisión de Educ.ar S.E. y favorezca la disminución de los porcentajes de rotación y ausentismo de empleados.

El/los edificio/s deberán encontrarse en óptimas condiciones de habitabilidad y deberán contar con las pertinentes habilitaciones municipales.

El lugar de trabajo deberá estar en un todo de acuerdo con las reglamentaciones establecidas en materia de seguridad e higiene, Ley N° 19587/72, Decretos Reglamentarios N° 351/79 y N° 1338/96, Resolución MTSS N° 295/2003; debiendo aportar un certificado de cumplimiento de las mismas, suscripto por un profesional

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

matriculado 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 correspondiente. La no presentación del mismo será causal de desestimación de la oferta. En el caso de haber presentado comprobante de la iniciación del trámite mencionado deberá aportar el certificado previamente a la firma de la Orden de Compra, caso contrario sería causal de desestimación de la oferta convocándose al próximo oferente en orden de conveniencia.

Para soportar los servicios requeridos en las presentes especificaciones técnicas, el adjudicatario utilizará sistemas informáticos y de telecomunicaciones para telefonía y datos de su propiedad o contratados a su cargo.

Los sistemas informáticos y de comunicaciones deberán contar con una sala acondicionada para tal fin, en donde se encuentre el equipamiento de comunicaciones y servidores, con acceso restringido al personal de operación y mantenimiento del adjudicatario y al designado por Educ.ar S.E. Horario de Call Center: lunes a viernes de 8 a 20 horas.

Soporte técnico incluido durante la totalidad del horario.

Cámaras de seguridad Servicios de comunicaciones LAN, WAN y acceso a INTERNET para todos los puestos de Educ.ar S.E.

El adjudicatario deberá mantener, como mínimo, durante el período que dure la contratación del servicio, todas las grabaciones de los contactos realizados y entregar copia a Educ.ar S.E. del almacenamiento (backup) en forma trimestral.

La consulta a las grabaciones de las conversaciones deberá, además, estar disponible mediante una herramienta Internet (web) o acceso vía VPN que permita el monitoreo en línea (online) y remoto de dichas grabaciones.

En la oferta deberá indicarse el sistema de grabación a proveer detallando claramente las facilidades ofrecidas.

Distribuidor Automático de Llamadas (ACD). Se dispondrá de un ACD desde el cual se realizará la distribución de llamadas entrantes a los niveles 1 y 2. El personal de supervisión de Educ.ar S.E. tendrá mediante sus terminales el monitoreo y verificación de todas las operaciones relativas a llamadas en cualquiera de los 2 niveles.

La cantidad mínima de colas que requerirá Educ.ar S.E. es de cuatro (4) en la etapa inicial y un máximo de veinte (20).

Los agentes podrán asumir únicamente los estados que se enumeran a continuación (los nombres pueden variar, pero la función debe ser la misma):

1. Logueado (Se encuentra ingresado al sistema pero no está disponible para atender llamados),
2. Disponible (El agente se encuentra disponible para recibir una llamada de ACD pudiendo recibir llamadas en forma automática o después de dar una orden al terminal),
3. Trabajo Posterior a la Llamada (El agente que ha completado una llamada de ACD puede asumir este estado mientras finaliza algún trabajo asociado con la llamada. El agente no estará disponible para llamadas de ACD mientras se encuentre en este estado),
4. Reposo (Permitir que el agente no reciba llamadas por un cierto tiempo que se definió desde el sistema),
5. Ausente (El agente asumirá este estado para realizar tareas personales),

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

6. Deslogueado (El agente se desconecta del sistema) o

7. Capacitación.

La distribución de llamadas entre los miembros del grupo de ACD podrá ser lineal o bien podrá encaminarse al agente que menos llamadas haya recibido o por perfiles específicos a indicar por Educ.ar S.E.

El sistema deberá contar o tener implementada la posibilidad de utilizar múltiples fuentes de audio o música para las llamadas en las distintas colas de espera. El audio que se escuchará durante la espera podrá ser específico de dicha cola, dependiendo de aspectos condicionales, tales como: Opción seleccionada, u otras. El tipo de audio a difundir podrá ser propuesto por el Adjudicatario y deberá contar con la aprobación de Educ.ar S.E. Todos los derechos legales a abonar como consecuencia de la reproducción de los mismos estarán a cargo del Adjudicatario.

Las opciones para el tratamiento de llamada deberán incluir como mínimo las siguientes opciones:

1. Silencio,
2. Tono de confirmación de llamada,
3. Música o Audio,
4. Anuncios Pregrabados.

Selección de Grupos.

Deberá permitir distribuir las llamadas entre todos los grupos creados dentro del Call Center. Deberá ser posible que un grupo cualquiera pueda recibir llamadas provenientes de los distintos puntos de entrada al Call Center.

Cola de espera para llamadas. La cantidad mínima de colas que requerirá Educ.ar S.E. es de cuatro (4) en la etapa inicial y un máximo de veinte (20).

Una vez en la cola, el llamante deberá recibir mensajes, música en espera, anuncios y deberá tener la posibilidad de navegar en el IVR.

Cuando todos los recursos estén ocupados, el sistema deberá poner en cola todas las llamadas que ingresen al Call Center a partir de dicho momento y hasta que alguno de los recursos se libere.

En el momento en que un agente se libere, el sistema seleccionará de la cola de espera, la llamada con más alta prioridad para la que el perfil del agente libre resulte más adecuado. Prioridades Necesarias.

Los tres tipos de prioridades necesarias serán: Prioridad Absoluta: se atenderán todas las llamadas de la cola más crítica y no se atenderá otra cola hasta agotar las llamadas en espera en ésta.

Prioridad Equivalente: Ante llamadas de colas de igual prioridad, se tomará primero la que más tiempo de espera tenga en su respectiva cola de espera.

Prioridad Diferencial: Un mecanismo de balance de llamadas realizará una ponderación basándose en valores de la llamada, prioridad y tiempo de espera de cada llamada en cada cola.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

ANEXO III

PERSONA NO HUMANA

Buenos Aires,..... de..... de 2....-

Sres. Educ.ar Sociedad del Estado

Quien suscribe.....⁽¹⁾,.....⁽²⁾ N°....., en mi carácter de.....
.....⁽³⁾ de la firma⁽⁴⁾, declaro bajo juramento
que la misma:

- no se encuentra incurso en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con el Estado.
- que no mantiene procesos judiciales con el Estado Nacional, sus entidades descentralizadas, ni con ninguno de los organismos incluidos en el artículo 8º de la Ley N° 24.156⁽⁵⁾,
- que presenta una situación regularizada en lo que a aportes previsionales y cumplimiento tributario se refiere.
- No posee conflicto de intereses conforme a lo establecido en la ley de Ética Pública 25.188 y sus modificatorias.

FIRMA:

ACLARACIÓN:

D.N.I.:

(1) Nombre y apellido del presentante.

(2) Tipo de documento, DNI, LC o LE, CI o Pas.

(3) Titular, apoderado, gerente, etc.

(4) Nombre de la empresa.

(5) Comprende la Administración Central y los Organismos Descentralizados, Instituciones de Seguridad Social, Sociedades del Estado, Sociedades Anónimas con Participación Estatal Mayoritaria, todas aquellas otras organizaciones empresariales donde el Estado nacional tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias, toda organización estatal no empresarial, con autarquía financiera, personalidad jurídica y patrimonio propio, donde el Estado nacional tenga el control mayoritario del patrimonio o de la formación de las decisiones, incluyendo aquellas entidades públicas no estatales donde el Estado nacional tenga el control de las decisiones y los Fondos Fiduciarios integrados total o mayoritariamente con bienes y/o fondos del Estado nacional.

EDUC.AR SOCIEDAD DEL ESTADO - TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

ANEXO IV

PERSONA HUMANA

Buenos Aires,..... de..... de 2....-

Sres. Educ.ar Sociedad del Estado

Quien suscribe.....⁽¹⁾,.....⁽²⁾ Nº....., declaro bajo juramento que:

- no me encuentro incurso en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con el Estado.
- que no me encuentro incurso en ninguna de las causales de incompatibilidad para contratar con el Estado.
- que no mantengo procesos judiciales con el Estado Nacional, sus entidades descentralizadas, ni con ninguno de los organismos incluidos en el artículo 8º de la Ley Nº 24.156⁽³⁾,
- que presento una situación regularizada en lo que a aportes previsionales y cumplimiento tributario se refiere.
- No posee conflicto de intereses conforme a lo establecido en la ley de Ética Pública 25.188 y sus modificatorias.

FIRMA:

ACLARACIÓN:

D.N.I.:

(1) Nombre y apellido del presentante.

(2) Tipo de documento, DNI, LC o LE, CI o Pas..

(3) Comprende la Administración Central y los Organismos Descentralizados, Instituciones de Seguridad Social, Sociedades del Estado, Sociedades Anónimas con Participación Estatal Mayoritaria, todas aquellas otras organizaciones empresariales donde el Estado nacional tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias, toda organización estatal no empresarial, con autarquía financiera, personalidad jurídica y patrimonio propio, donde el Estado nacional tenga el control mayoritario del patrimonio o de la formación de las decisiones, incluyendo aquellas entidades públicas no estatales donde el Estado nacional tenga el control de las decisiones y los Fondos Fiduciarios integrados total o mayoritariamente con bienes y/o fondos del Estado nacional.