

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

**I. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

Tipo LICITACION PÚBLICA	S/N	Ejercicio: 2018
Clase: ETAPA UNICA		
Modalidad: SIN MODALIDAD		
Expediente Nº EX-2018-40714556- -APN-DA#EDUCAR - Dir. Primaria Digital y Conectar Igualdad		
Rubro Comercial: 35 – SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS		
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).	El día <b>12/11/2018 a las 11:00 hs.</b>

**Toda oferta presentada con posterioridad a la fecha y hora fijada 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 [https://educar.com.ar/compra/pliego\\_unico](https://educar.com.ar/compra/pliego_unico)

El presente pliego podrá ser consultado y/u obtenido ingresando al sitio web de Educ.ar S.E. cuya dirección es <https://educar.com.ar/compra>

**IV. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

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

## **V. PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES.**

### **V.1. Forma de Cotización Requerida.**

Deberá cotizarse por escrito 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, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA), **sin discriminar, como precios finales, con el impuesto incorporado.** Asimismo, deberá completar los datos indicados en el Anexo I, sin excepción.

La cotización será por renglón único o separado según lo que se establezca en el ANEXO II.

Los valores que se coticen como costo de ejecución y cumplimiento de los trabajos objeto del presente pliego y de acuerdo al Anexo de Especificaciones Técnicas, deberán incluir todo concepto que sea necesario para que la organización de cumplimiento a la necesidad que se pretende contratar.

La cotización presentada deberá prever, en los casos que correspondan, todos los seguros de acuerdo a la legislación nacional y provincial, los que deberán ser mantenidos vigentes hasta la terminación de la prestación del servicio. Especialmente una cobertura que incluya la responsabilidad civil del empleador derivada de accidentes de trabajos.

La contratación de seguros en ningún modo liberará al adjudicatario de sus responsabilidades con el Comitente.

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 licitación, 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 - Comercial.**

Pto.	Contenido
1	<b>Documentación General</b>
1.1	Pliego de Bases y Condiciones Particulares completo.
1.2	ANEXO I Planilla de Cotización.
1.3	Ofertas alternativas.
1.4	ANEXO II Especificaciones Técnicas.
1.5	ANEXO III o IV según corresponda.
1.6	ANEXO V o ANEXO VI según corresponda.
1.7	ANEXO VII - ANEXO DE CONFIDENCIALIDAD.
1.8	Garantía de mantenimiento de oferta en ORIGINAL y CERTIFICADA.
1.9	Declaración Jurada constituyendo domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o GBA y dirección de correo electrónico.
2	<b>Documentación general Persona No Humana</b>
2.1	Acreditación de personería.
2.2	Estatuto social. Modificaciones.
2.3	Sociedad Anónima. Acta de Asamblea de designación de Directorio.
2.4	Sociedad Anónima. Acta de Directorio con distribución de cargos.
2.5	Sociedad de Responsabilidad Limitada. Designación de autoridades vigentes.

Pto.	Contenido
2.6	Otras sociedades: presentar información equivalente de la presentada por la Sociedad Anónima.
2.7	Copia del D.N.I. del firmante.
2.8	Poder especial para presentar ofertas en licitaciones (si actúa por apoderado), o poder general de administración y disposición.
<b>3</b>	<b>Documentación general Persona Humana</b>
3.1	Copia del D.N.I. del Oferente.
<b>4</b>	<b>Documentación Especifica</b>
4.1	Constancia de Inscripción en AFIP vigente.
4.2	Incumplimiento tributario - Detalle de deuda consolidada (el contribuyente podrá consultar ingresando a la Pág. Web de AFIP, con su clave fiscal, en Sistema de Cuentas Tributarias, en la opción "Detalle de Deuda Consolidada" y dentro de esta opción, el tramite "Consulta de deuda de proveedores del Estado"). La presentación de estos documentos es condición imprescindible, cuando la cotización supere los Pesos trescientos mil (\$300.000).
4.3	Constancia de inscripción en el sistema de facturación en línea.
4.4	Toda la documentación detallada en el pliego de bases y condiciones generales de Educ.ar S.E. con firma, aclaración y sello del oferente.
4.5	Acreditación de capacidad económico-financiera. La información económica del oferente se acreditará con copia del estado patrimonial y copia de los Balances Generales de cierre de ejercicio, firmadas por Contador Público Nacional y certificadas por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, correspondientes a los dos (2) ejercicios anteriores a la fecha de presentación de la oferta, a fin de ser evaluada a través de los índices de liquidez (AC/PC) y solvencia (A/P). Las personas no humanas no monotributistas deberán presentar Certificación de ingresos de los dos últimos años firmadas por Contador Público Nacional, legalizadas por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas; y las Sociedades de hecho deberán presentar la DDJJ de Bienes personales Sociedades y Participaciones y la DDJJ de Ganancias de cada uno de los socios de la sociedad, de los últimos dos años.
4.6	Referencias comerciales. Es requisito excluyente para el oferente, presentar referencias concretas de haber trabajado con dos (2) empresas superiores a PYME o gobierno (Nacional o Provincial).

**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 volverá a 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 presentar las subsanaciones será de no menos 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 Gerencia de Compras de Educ.ar 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 la siguiente dirección [compras@educ.gov.ar](mailto:compras@educ.gov.ar)

Las consultas que hayan sido realizadas en tiempo y forma, serán respondidas por Educar S.E. hasta cuarenta y ocho (48) horas anteriores a la fecha prevista para la apertura de la oferta.

Todos los plazos establecidos en el presente pliego, se computarán en días hábiles administrativos.

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 treinta (30) días corridos, renovables automáticamente por periodos de treinta (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 no constitución de la Garantía de Oferta en los términos establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones Generales, torna a dicha oferta inadmisibile.

#### **V.7.2. Garantía de Cumplimiento:**

El adjudicatario deberá integrar la garantía de cumplimiento del diez por ciento (10%), dentro de los 8 días siguientes al retiro de la Orden de Compra.

El adjudicatario podrá eximirse de presentar la garantía de cumplimiento satisfaciendo la entrega de los bienes y/o la prestación del servicio 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 del tres por ciento (3%) de la oferta, la cual será devuelta a los impugnantes si la impugnación fuere resuelta favorablemente; caso contrario la perderán a favor de Educ.ar 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. domiciliado en Av. Comodoro M. Rivadavia 1151, CABA. 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).

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 S.E. 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.**

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 bienes/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:

1. El Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios de Educ.ar S.E.
2. Las normas que se dicten en consecuencia del mencionado Reglamento.
3. El Pliego de Bases y Condiciones Particulares
4. El Pliego Único de Bases y Condiciones Generales aplicable.
5. Circulares Modificadorias dictadas por Educ.ar S.E.
6. La Oferta.
7. La Adjudicación.
8. 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, 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:

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 adjudicatario 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 no humanas 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 no humanas 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.

- 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 o separado según lo que se establezca en el ANEXO I.

La Adjudicación será resuelta por Educ.ar S.E. y será notificada fehacientemente al adjudicatario dentro de las setenta y dos (72) 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. De la prestación del servicio o la entrega de los bienes.**

Una vez notificada fehacientemente la Orden de Compra el adjudicatario deberá cumplir con la prestación del servicio y/o entrega de los bienes 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 o prestados los servicios de conformidad, 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 sufre 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 S.E. 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 notificación de la orden de compra o venta al adjudicatario, producirá el perfeccionamiento de la contratación.

**V.19. Moneda de cotización y de pago.**

La moneda de curso legal en el país.

**V.20. Plazo y forma de entrega o prestación del servicio.**

De acuerdo al anexo II de Especificaciones Técnicas.

**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. cuyo 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 enviadas vía mail a [facturacion@educ.gov.ar](mailto:facturacion@educ.gov.ar) con copia al contacto del área requirente quien hubiere solicitado los servicios.**

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

**V.23. Pago.**

El pago se realizará a mes vencido y se efectuará dentro de los treinta (30) días corridos desde la aprobación del área requirente, en conformidad con el avance del servicio, luego de la recepción de la factura del abono y previa verificación del responsable del área requirente e intervención de la Comisión de Recepción Definitiva.

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

Los pagos serán efectuados a través de transferencia bancaria a una cuenta declarada por el adjudicatario.

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 1º de mayo de 2011, inclusive. Los párrafos transcritos corresponden al artículo 1º 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).

A partir de la fecha 6/08/18 aquellos proveedores que estén inscriptos en el Régimen Simplificado en AFIP CATEGORIAS F a K deberán obligatoriamente presentar comprobantes electrónicos y/o el uso de controlador fiscal, esto anula el uso de un talonario.

Respecto a las excepciones a la obligación de emitir comprobantes originales o mediante controlador fiscal, el artículo 12 de la Resolución General 4290 enumera a:

a) Los sujetos adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (RS) que permanezcan en el Régimen de Inclusión Social y Promoción del Trabajo Independiente o se encuentren inscriptos en el Registro Nacional de Efectores de Desarrollo Local y Economía Social del Ministerio de Desarrollo Social.

#### **V.25. Responsabilidad sobre el personal.**

El personal de cada una de las partes no tendrá vinculación y/o subordinación laboral alguna con la otra parte.

En virtud de lo expuesto, las personas que presten servicios para la adjudicataria serán ajenas a Educ.ar S.E. y al Ministerio de Educación Cultura, Ciencia y Tecnología de la Nación quienes no

tendrán obligación alguna respecto a esas personas, ya se trate de responsabilidades derivadas del contrato de trabajo que la adjudicataria acuerde con dicho personal o de obligaciones previsionales y/o impositivas y/o de otra clase, las que quedan totalmente a su cargo en virtud de carecer el personal de relación de dependencia alguna con Educ.ar S.E., y con el Ministerio de Educación de la Nación. En ese sentido la adjudicataria se obliga:

- a) A asumir todas las obligaciones y responsabilidades inherentes o derivadas de la relación laboral, con todas sus consecuencias, incluyendo las indemnizaciones pertinentes por accidentes de trabajo, muerte, incapacidad total o parcial, despido ya sea justificado o no, vacaciones, preaviso, salarios caídos o cualquier otra que corresponda o que se encuentre establecida actualmente o que se fije en el futuro, sin exclusión alguna.
- b) A pagar puntualmente los aportes previsionales respectivos, tanto los que se encuentran a su cargo, como los correspondientes al personal, quedando Educ.ar S.E. autorizada a exigir la exhibición y/o verificación de los registros y libros correspondientes, cuando lo considere necesario.
- c) A responder directamente por los actos u omisiones del personal que causaren perjuicios a Educ.ar S.E., al Ministerio de Educación Cultura, Ciencia y Tecnología de la Nación y/o terceros cualquiera fuere la naturaleza de esos perjuicios.
- d) A atender los reclamos del personal derivados de la relación laboral existente entre estos y la adjudicataria y desvincular a Educ.ar S.E. y al Ministerio de Educación Cultura, Ciencia y Tecnología de la Nación de toda obligación que de ello resulte, comprometiéndose a restituir en forma inmediata a Educ.ar S.E., y/o al Ministerio de Educación de la Nación, cualquiera suma de dinero que ésta se vea obligada a pagar a un tercero, como consecuencia de una obligación que en virtud de ésta cláusula sea responsabilidad de la adjudicataria.

En caso que la adjudicataria posea personal bajo relación de dependencia, deberá en virtud de las obligaciones y responsabilidades citadas en la presente cláusula, remitir a Educ.ar S.E. la siguiente documentación: I) Declaración jurada del personal afectado al servicio, consignando datos filiatorios y CUIL de cada uno; II) Copia de la póliza de ART, que cubra a dichos empleados.

La adjudicataria se obliga por el presente a comunicar por escrito a Educ.ar S.E. en forma inmediata y fehaciente cualquier alteración o variación que se produzca respecto de la documentación enviada.

Por su parte el personal de Educ.ar S.E. no tendrá vinculación y/o subordinación laboral alguna con la adjudicataria, motivo por el cual Educ.ar S.E. asume y en consecuencia deslinda a la adjudicataria, de toda responsabilidad ante el eventual reclamo laboral, que pudiera efectuar ese personal o cualquier organismo recaudador contra la adjudicataria, asumiendo Educ.ar S.E. a su costo y cargo cualquier demanda o reclamo que se produzca.

Cada parte será el único y exclusivo responsable frente a la contraparte, sus clientes y/o terceros por los hechos, actos u omisiones de su personal o del personal contratado, en su caso, derivados de la ejecución del presente concurso público, y deberá responder frente a la misma por cualquier infracción y/o violación a cualquier norma o disposición legal en que éstos incurran.

Cada parte se compromete a restituir en forma inmediata a la contraparte, cualquier suma de dinero que ésta se vea obligada a pagar a un tercero, como consecuencia de una obligación que en virtud de ésta cláusula es responsabilidad de la otra.

## **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:

- 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.

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 correspondieran.

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:

- **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 hiciera 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 Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios de 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.**

Para cualquier acción legal a que la presente contratación pudiera dar lugar, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la Justicia Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 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 Cultura, Ciencia y Tecnología 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 adjudicatario, 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 S.E. 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. Observaciones generales.**

**V.32.1.** Todo conflicto que pueda presentarse entre el presente pliego y el Pliego de Bases y Condiciones Generales se resolverá en favor del presente.

**V.32.2.** 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.

**V.33. Nómina del personal.**

El adjudicatario deberá presentar la nómina del personal que cumplirá con la ejecución de los trabajos a contratar. El listado deberá comprender todo el personal gerencial, de supervisión, administrativo y operativo con los siguientes datos: nombre completo y apellido, lugar y fecha de nacimiento, domicilio real, número de documento y antigüedad en servicio con el Adjudicatario.

En los casos en que el Adjudicatario incorpore o reemplace personal a su equipo, deberá comunicarlo a Educ.ar S.E. con anterioridad a la incorporación o reemplazo

**V. 34. Seguros obligatorios a cargo del Adjudicatario.**

34.1 El adjudicatario tomará por su cuenta y a su costo todos los seguros que correspondan de acuerdo a la legislación nacional y de la Ciudad y los mantendrá vigentes hasta la terminación de los trabajos solicitados en la presente contratación.

Especialmente el adjudicatario deberá presentar copias legalizadas de las siguientes pólizas de seguros vigentes Seguro de Vida Obligatorio y Accidentes de Trabajo (ART), que cubran la totalidad del personal bajo su dependencia. Todas las pólizas de seguros inherentes al objeto de contratación de la presente licitación, deberán cubrir todo el plazo de vigencia del mismo y su cobertura no deberá caducar por

falta del pago del premio.

El adjudicatario deberá presentar cláusula de no repetición a favor de Educ.ar S.E.

Toda la información solicitada en el presente acápite deberá ser presentada mensualmente por el adjudicatario ante el área requirente del servicio para Educ.ar S.E.

34.2 El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de la Ley 24.557.

34.3 Es obligatorio presentar una póliza a favor de Educ.ar S.E., por los eventuales daños, pérdida o lesión que pueda causar a terceros o a cualquier persona o bienes públicos o privados que pudieran ocasionarse durante la ejecución de las tareas. En caso de que la misma no alcanzará a cubrir los daños provocados, la diferencia resultante correrá por parte del adjudicatario. La póliza debe mantenerse vigente durante todo el plazo de prestación del servicio. El adjudicatario deberá presentar un certificado de cobertura mensual a Educ.ar S.E.

**V. 35. Control del servicio.**

El área requirente de Educ.ar S.E., verificará la correcta y oportuna prestación del servicio, informarán si corresponde el descuento de alguna suma en concepto de multa o resarcimiento y, en su caso, indicarán el monto a deducir de la siguiente factura.

**ANEXO I**

**PLANILLA DE COTIZACIÓN**

**EX-2018-40714556- -APN-DA#EDUCAR – Dir. Primaria Digital y Conectar Igualdad**

<b>R. UNICO</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Cant.</b>	<b>Costo Unitario CON IVA</b>	<b>Costo Total CON IVA</b>
1	CALL CENTER OPERADORES - (De acuerdo a las Especificaciones Técnicas – ANEXO II)	Horas	58441		
	CALL CENTER SUPERVISORES - (De acuerdo a las Especificaciones Técnicas – ANEXO II)	Horas	14211		
	PUESTO DE TRABAJO - POSICIONES VACIAS - (De acuerdo a las Especificaciones Técnicas – ANEXO II)	Puesto o Unidad	525		

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

**EL OFERENTE DEBERA INDICAR E INCLUIR 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 TECNICAS****EX-2018-40714556- -APN-DA#EDUCAR - Dir. Primaria Digital y Conectar Igualdad****1) Edificio y Mobiliario:**

El o los inmuebles provistos por el adjudicatario destinado a la locación de infraestructura correspondientes al “Servicio de atención y asesoramiento deberán estar ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o en la Provincia de Buenos Aires, 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 o los edificios deberán encontrarse en óptimas condiciones de habitabilidad y deberán contar con las pertinentes habilitaciones municipales. Estarán disponibles para su visita y revisión por parte de personal de Educ.ar S.E. a partir del momento de la presentación de las ofertas

El adjudicatario deberá establecer espacios cuyas características edilicias cumplan con los estándares de la industria y la normativa vigente para el buen funcionamiento del servicio.

Tamaño mínimo de las posiciones de trabajo: 0,85 cm ancho por 0,60 cm profundidad.

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

El lugar físico destinado a brindar el servicio deberá contar con seguridad de acceso, servicio de limpieza y vigilancia, piso, zócalo o techo técnico, UPS con autonomía de 40 minutos mínimo para los sistemas de comunicaciones y servidores y grupo electrógeno propio del oferente, adicional a los grupos electrógenos existentes en los inmuebles para luminarias, áreas comunes y/o elevadores, que garantice una autonomía de por lo menos 24 hs. en caso de corte de energía eléctrica.

El prestador deberá disponer de un (1) espacio de capacitación en el mismo edificio de la operación, en adelante denominado CCE (Centro de Capacitación y Entrenamiento).

Se deberá contar con un equipo y sala destinada al Control de Calidad y Monitoreo, la cual podrá ser utilizada por personal de calidad de Educ.ar S.E.

El adjudicatario deberá proveer de un sistema que permita al personal de supervisión de Educ.ar S.E.

en tiempo real los eventos que se requiera, con el fin de cumplir los objetivos planteados a diario.

El adjudicatario deberá financiar un mínimo de tres (3) pasajes y viáticos mensuales para que el personal designado por Educ.ar S.E. pueda efectuar monitoreo in situ de las tareas desarrolladas por el adjudicatario.

## 2) **Sistemas informáticos:**

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.

El servicio podrá requerir en determinados momentos interacción con un CRM vía web, telemarketing "On Demand", chat online, SMS y SMS "two way" de otros proveedores o de Educ.ar S.E.

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.

Se deberá proveer un (1) Servidor, conectado a la red LAN, para uso exclusivo del personal de Educ.ar S.E., con las siguientes características mínimas: Procesador Intel Pentium IV a 3.0 GHz o AMD funcionalmente equivalente. Memoria RAM 2 GB. Se deberá contar con una capacidad de almacenamiento en RAID 1, no menor a 120 GB. Unidad lectora y grabadora de DVD-R IDE velocidad 6X o superior. Puerto de red Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX. Monitor color de 17 pulgadas, protector de pantalla, teclado y ratón (mouse). Deberá tener instalado el sistema operativo Windows Server 2003 o superior con funcionalidades de servidor de dominio con licencia de uso para la totalidad de los usuarios, servidor de archivos y de aplicaciones (web y/o client Server). Servicios de comunicaciones LAN, WAN y acceso a INTERNET para todos los puestos de Educ.ar S.E.

El adjudicatario deberá disponer de todos los elementos necesarios para la implementación de una red LAN en el edificio donde se efectúa la prestación del servicio.

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),
6. Deslogueado (El agente se desconecta del sistema),
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 del Educ.ar. 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. El tamaño de la cola de espera deberá tener la capacidad de expresarse en cantidad de llamadas o por tiempo de espera para la llamada entrante. Una vez en la cola, el llamante deberá recibir mensajes, música en espera, anuncios y deberá tener la posibilidad de navegar en el IVR.

Selección de Llamada. 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

El adjudicatario deberá proveer dos (2) servicios de internet redundantes de diferentes proveedores entre Data Center y la ubicación operativa.

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

### 3) **Reportes:**

El reporte de llamados entrantes deberá incluir, como mínimo:

1. IDcontacto: número único que identifique el número telefónico que se contacta con el callcenter.
2. Fecha y hora del evento
3. Operador que recibió el llamado.
4. Tipo de evento

El reporte de llamados salientes deberá incluir, como mínimo:

1. IDcontacto: número único que identifique el número telefónico al que se contacta el operador.
2. Fecha y hora del evento
3. Operador que efectuó el llamado.
4. La frecuencia del envío de ambos reportes será diaria.

El formato de los reportes será definido por Educ.ar S.E. y podrá variar de acuerdo a lo requerido para la implementación de los proyectos.

Educ.ar S.E. podrá solicitarle al adjudicatario la incorporación de datos a los reportes y desarrollar estadísticas específicas que se requieran para analizar el desarrollo de los proyectos.

### 4) **Cantidad de Puestos, Horas y Particularidades:**

Locación de Infraestructura de Call Center para días hábiles administrativos de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

El ratio de supervisión del adjudicatario será de un (1) supervisor por cada quince (15) agentes y un (1) Project Manager a partir de dos (2) supervisores y hasta cuatro (4) supervisores máximo, para asegurar un cumplimiento de métricas y scripts facilitados por Educ.ar S.E. se requerirá de un (1) puesto de QA Control de Calidad y Monitoreo a partir de los dos supervisores.

Las solicitudes de crecimiento de personal se realizarán mediante nota al adjudicatario quien deberá cumplir con la misma en un plazo no mayor a diez (10) días corridos.

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.

El personal de Educ.ar S.E. brindará una capacitación técnica y operativa al personal del adjudicatario. La capacitación será en relación a los programas contemplados dentro del Plan Aprender Conectados, creado por Decreto Presidencial 386/2018, así como en relación las políticas que dicho Plan defina implementar a futuro.

El horario normal de atención son los días hábiles administrativos de lunes a viernes de 8:00 hs a 20:00 hs.

Teniendo en cuenta el comportamiento de la demanda se informa que el diseño operativo (cantidad de operadores por grupo de atención y su disponibilidad) se determinará en función de la Base de Datos (BBDD) creada y otorgada por Educ.ar S.E., a fin de lograr la accesibilidad y atención de los operadores, dentro de los parámetros de nivel de servicio establecidos en las presentes especificaciones técnicas.

El adjudicatario asegurará la calidad de la operación mediante la implementación de un sistema que permita grabar el total (100%) de las llamadas emitidas por cada agente.

Se asignará un Call ID asociado a la Base de Datos de alumnos suministrado por Educ.ar S.E. Todos los agentes que intervengan en la operación serán registrados e identificados y monitoreados al menos veinticinco (25) veces por semana dejando constancia de ello. Para ello, el adjudicatario dispondrá de un profesional de control de calidad que analizará las interacciones de todos los agentes y a partir de las evaluaciones llevará a cabo acciones de coaching con la finalidad de mejorar el servicio y la calidad de la operación.

Las grabaciones estarán disponibles en medios ópticos para Educ.ar S.E. por el término de un (1) año. El envío se realizará desde el Call Center en CD, DVD, fichero FTP u otros formatos que se acordarán en la fase de implementación.

Cláusulas de Evolución del servicio de atención para aplicación de descuentos: Se revisarán mensualmente las cantidades de llamadas emitidas. Dimensionamiento correcto respecto al requerido por la operación con un 0% de desvío.

En acciones entrantes el oferente debe asegurarse y garantizar con su área de análisis de carga de trabajo (workforce) el dimensionamiento correcto para no dejar de atender ninguna llamada.



Tareas habituales de los operadores, entre otras:

1. Asesorar telefónicamente a personal docente, personal no docente y equipos de conducción.
2. Derivar a un segundo nivel los requerimientos especiales para su gestión y atención.
3. Registrar los reclamos recibidos para informar de forma procedimentada (de acuerdo al procedimiento) de Educ.ar S.E.
4. Recepción de llamados (inbound) a través del número telefónico 0800 designado por Educ.ar S.E.
5. Realizar llamados (outbound) a nivel nacional en caso de ser requerido para campañas que necesite realizar Educ.ar S.E.
6. Envío de mails: en caso de que no efectuarse la comunicación saliente, el adjudicatario deberá disponer en su sistema una opción de envío de mail.

Tareas habituales de los supervisores:

1. Asistir a los operadores: atención, manejo, resolución de conflictos y tratamiento de objeciones.
2. 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.
3. Control de los reportes del ACD a los fines de medir la eficiencia en la gestión de los operadores.
4. Verificar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos y de los medios de comunicación existentes.
5. Realizar informes de gestión.
6. Evaluación del rendimiento y calidad de las operaciones.
7. Monitoreo frecuente de las llamadas a fin de detectar errores, desvíos y/o oportunidades de mejora en los operadores.

Tareas habituales del Project Manager:

1. Comunicación fluida y constante con la persona a cargo designada por Educ.ar S.E.
2. Videoconferencias para intercambiar información relevante a la implementación del plan.
3. Análisis de reportes previo al envío a Educ.ar S.E.

**Fecha de inicio del servicio:** A los diez (10) hábiles de notificada la orden de compra

**Lugar del servicio:** Ciudad Autónoma de Buenos Aires o Provincia de Buenos Aires.

**ANEXO III**

**PERSONA NO HUMANA**

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

Sres. Educ.ar Sociedad del Estado

Quien suscribe..... (1),.... (2) Nº....., 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 Nº 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.

**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.

**ANEXO V**

**DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES PARA PERSONA NO HUMANA - DECRETO 202/2017**

Razón Social	
CUIT/NIT	

**Vínculos a declarar**

¿Existen vinculaciones con los funcionarios enunciados en los artículos 1 y 2 del Decreto N° 202/17?

(Marque con una X donde corresponda)

SI	NO
En caso de existir vinculaciones con más de un funcionario, o por más de un socio o accionista, se deberá repetir la información que a continuación se solicita por cada una de las vinculaciones a declarar.	La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto n° 202/17.

**Vínculo**

Persona con el vínculo

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)

Persona jurídica (si el vínculo a declarar es directo de la persona jurídica declarante)	No se exige información adicional
Representante legal	Detalle nombres apellidos y CUIT
Sociedad controlante	Detalle Razón Social y CUIT
Sociedades controladas	Detalle Razón Social y CUIT
Sociedades con interés directo en los resultados económicos o financieros de la declarante	Detalle Razón Social y CUIT
Director	Detalle nombres apellidos y CUIT
Socio o accionista con participación en la formación de la voluntad social	Detalle nombres apellidos y CUIT
Accionista o socio con más del 5% del capital social de las sociedades sujetas a oferta pública	Detalle nombres apellidos y CUIT

**Información adicional**

--

¿Con cuál de los siguientes funcionarios?

(Marque con una X donde corresponda)

Presidente	
------------	--

Vicepresidente	
Jefe de Gabinete de Ministros	
Ministro	
Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional	
Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir	

*(En caso de haber marcado Ministro, Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional o Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir complete los siguientes campos)*

Nombres	
Apellidos	
CUIT	
Cargo	
Jurisdicción	

### Tipo de vínculo

*(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)*

Sociedad o comunidad		Detalle Razón Social y CUIT
Parentesco por consanguinidad dentro del cuarto grado y segundo de afinidad		Detalle qué parentesco existe concretamente.
Pleito pendiente		Proporcione carátula, nº de expediente, fuero, jurisdicción, juzgado y secretaría intervinientes.
Ser deudor		Indicar motivo de deuda y monto
Ser acreedor		Indicar motivo de acreencia y monto
Haber recibido beneficios de importancia de parte del funcionario		Indicar tipo de beneficio y monto estimado.

### Información adicional

--

La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto N° 202/17.

-----  
Firma y aclaración del declarante

-----  
Carácter en el que firma

-----  
Fecha

**ANEXO VI**

**DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES PARA PERSONA HUMANA- DECRETO 202/2017**

Nombres	
Apellidos	
CUIT	

**Vínculos a declarar**

¿La persona física declarante tiene vinculación con los funcionarios enunciados en los artículos 1 y 2 del Decreto N° 202/17?

*(Marque con una X donde corresponda)*

SI	NO
En caso de existir vinculaciones con más de un funcionario se deberá repetir la información que a continuación se solicita por cada una de las vinculaciones a declarar.	La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto n° 202/17.

**Vínculo**

¿Con cuál de los siguientes funcionarios?

*(Marque con una X donde corresponda)*

Presidente	
Vicepresidente	
Jefe de Gabinete de Ministros	
Ministro	
Autoridad con rango de Ministro en el Poder Ejecutivo Nacional	
Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir	

*(En caso de haber marcado Ministro, Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional o Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir complete los siguientes campos)*

Nombres	
Apellidos	
CUIT	
Cargo	
Jurisdicción	

**Tipo de vínculo**

*(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)*

Sociedad o comunidad	Detalle Razón Social y CUIT
Parentesco por consanguinidad dentro de cuarto grado y segundo de afinidad	Detalle qué parentesco existe concretamente.
Pleito pendiente	Proporcione carátula, nº de expediente, fuero, jurisdicción juzgado y secretaría intervinientes.
Ser deudor	Indicar motivo de deuda y monto
Ser acreedor	Indicar motivo de acreencia y monto
Haber recibido beneficios de importancia de parte del funcionario	Indicar tipo de beneficio y monto estimado.
Amistad pública que se manifieste por gran familiaridad y frecuencia en el trato	No se exige información adicional

**Información adicional**


La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto N° 202/17.

-----  
Firma

-----  
Aclaración

-----  
Fecha y lugar

**ANEXO VII****ANEXO DE CONFIDENCIALIDAD**

En caso de resultar adjudicatario, el mismo se someterá a las siguientes cláusulas en materia de confidencialidad.

- Que EL ADJUDICATARIO, en razón de las tareas encomendadas, tendrá acceso a datos e información propia de Educ.ar S.E., y en base a ella cual ejecutará sus tareas.

- Que la LEY 1.845, sancionada por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, y la LEY 25.326, sancionada por el Congreso de la Nación de la República Argentina, tienen por objeto la protección integral de datos personales asentados en archivos, registros, y/o bases o bancos de datos, que en adelante se denominará como "LA INFORMACIÓN" a toda comunicación oral y documentación escrita y/o digital o digitalizada que Educ.ar S.E. facilite a EL ADJUDICATARIO en razón de la prestación a ejecutar.

Por tanto, ambas partes han resuelto suscribir el presente ANEXO DE CONFIDENCIALIDAD, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

ARTICULO 1°: LA INFORMACIÓN es propiedad de Educ.ar S.E., y el presente ANEXO no será interpretado como un otorgamiento a favor de EL ADJUDICATARIO de ningún tipo de licencia o cualquier otra clase de derechos sobre LA INFORMACIÓN.

ARTICULO 2°: EL ADJUDICATARIO tiene la obligación de guardar secreto profesional respecto de LA INFORMACIÓN recibida por parte de Educ.ar S.E., y a guardar dicho secreto una vez finalizadas sus funciones o las actividades en virtud de las cuales LA INFORMACIÓN fuera sometida a tratamiento. Deberá guardar la máxima reserva y confidencialidad respecto de LA INFORMACIÓN a la que tenga acceso, adoptando las medidas necesarias para evitar su divulgación, obligación que subsistirá de forma indefinida después de la conclusión de la prestación de los servicios por EL ADJUDICATARIO.

ARTICULO 3°: EL ADJUDICATARIO no divulgará LA INFORMACIÓN a ninguna persona ni entidad exceptuando sus propios empleados o personal contratado destinado en la prestación del servicio, a condición de que éstos mantengan también la confidencialidad y sólo en la medida que sea necesario para la correcta ejecución de la prestación pactada. EL ADJUDICATARIO garantiza que su personal y las personas vinculadas a la prestación del servicio estarán sujetos al cumplimiento de todas las cláusulas del presente ANEXO.

ARTICULO 4°: EL ADJUDICATARIO se obliga a no duplicar, reproducir o conservar todo o parte de LA INFORMACIÓN proporcionada por Educ.ar S.E. con fines ajenos al cumplimiento de las obligaciones pactadas.

ARTICULO 5°: Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente ANEXO tendrán validez durante la totalidad de la prestación encomendada, y en los cinco (5) años siguientes a su finalización.

ARTICULO 6°: EL ADJUDICATARIO se compromete a entregar toda LA INFORMACIÓN que obre en su



poder o en poder de sus empleados o colaboradores, o a destruirla a petición expresa de Educ.ar S.E. y en el modo en que ésta establezca, sea cual sea el medio en el que esté registrada LA INFORMACIÓN. Igualmente, Educ.ar S.E. queda habilitado a certificar, respecto del ADJUDICATARIO, que toda LA INFORMACIÓN en su poder ha sido devuelta, borrada o destruida de conformidad con lo suscripto en el presente ANEXO y, por tanto, que no dispone de ninguna copia de todo o parte de la documentación asociada a la misma.

ARTICULO 7°: EL ADJUDICATARIO se compromete a tratar LA INFORMACIÓN conforme las instrucciones del responsable asignado por Educ.ar S.E.

ARTICULO 8°: EL ADJUDICATARIO adoptará, en los términos previstos en la LEY 1.845 y la LEY 25.326, el Reglamento de Medidas de Seguridad, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de LA INFORMACIÓN y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

ARTICULO 9°: Las cláusulas y obligaciones previstas en el presente ANEXO serán de aplicación respecto del ADJUDICATARIO, respecto de la totalidad de sus empleados y/o dependientes, y extensivamente respecto de sus filiales, clientes, suministradores o proveedores y todos aquellos que por cualquier medio pudieran tener acceso a LA INFORMACIÓN.

ARTICULO 10°: Este ANEXO de Confidencialidad se encuentra sujeto a las leyes de la República Argentina, en particular la Ley 1.845, sancionada por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, y la Ley 25.326, sancionada por el Congreso de la Nación.

ARTICULO 11°: Para el supuesto de incumplimiento por parte de EL ADJUDICATARIO respecto de las obligaciones emergentes del presente ANEXO, Educ.ar S.E. podrá rescindir el presente acuerdo y/o reclamar los daños y perjuicios sufridos.

ARTICULO 12°: Para el supuesto caso de controversia en cuanto a los alcances del presente, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la Justicia Nacional en lo contencioso Administrativo Federal con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con expresa renuncia de otro fuero o jurisdicción que pudiere corresponder.

ARTICULO 13°: A todos los efectos legales las partes fijan sus domicilios en los denunciados ut supra donde serán válidas todas las notificaciones judiciales y extrajudiciales.