

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"



LICITACION ABREVIADA AMPLIADA N° 02/2021

"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

"SE RUEGA A LOS SEÑORES OFERENTES LEER CUIDADOSAMENTE LOS PLIEGOS PARTICULAR Y GENERAL QUE INTEGRAN ESTE LLAMADO, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA TOTALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS ALLI INDICADOS"

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

1. OBJETO

La Agencia Nacional de Vivienda (en adelante ANV) convoca a la presentación de ofertas bajo el régimen de Licitación Abreviada Ampliada, para la Contratación de una Empresa para el Arrendamiento de un Sistema de Telefonía IP Privado, para la sede de la ANV y sus sucursales, incluyendo un sistema de call center. Se detallan a continuación las características requeridas:

Ítem	Artículo	Detalle
1.1	Sistema de telefonía IP privado.	Sistema de telefonía IP privado según anexo técnico.
1.2	Sistema de call center	Sistema de call center según anexo técnico. Cotización obligatoria, compra opcional.
1.3	Instalación de central telefónica privada.	Gastos globales por instalación según planilla de cotización.
1.4	Mantenimiento de central telefónica privada.	Gastos de mantenimiento y soporte durante la duración del contrato.
1.5	Equipos telefónicos	Equipos telefónicos para el sistema de comunicaciones según anexo técnico Cotización obligatoria, compra opcional.
1.6	Licencias y equipos para puestos adicionales del call center.	Cotización obligatoria, compra opcional.
1.7	Licencias y equipos para puestos adicionales de telefonía privada.	Cotización obligatoria, compra opcional.
1.8	Licencias de telefonía avanzada adicionales	Cotización obligatoria, compra opcional.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A. Especificaciones generales

A.1) Sistema de telefonía IP privado (Ítem 1.1)

Este ítem comprende los siguientes suministros y servicios:

- La provisión de un sistema de telefonía privada (físico o virtual), que preste servicios de telefonía interna basado en comunicaciones IP.
- Los módulos/interfaces para la conexión de la central telefónica a la red del proveedor de servicios (ANTEL) mediante troncales SIP.
- Sistema de correo de voz integrado a la plataforma (según lo indicado en el literal "F").
- El proveedor podrá ofrecer equipos SBC (Session Border Controller) como parte de la solución si lo considera necesario o recomendable.
- El sistema de comunicaciones se dimensionará sobre lo detallado en el literal "B - Plataforma actual". Se deberá considerar en el dimensionamiento un posible crecimiento del 25% en el número de extensiones en la sede central de la ANV.
- Si el sistema requiere montaje en un rack, el mismo deberá poder ser montado en un rack de 19". En este caso la oferta debe incluir todo lo necesario para su montaje.
- El oferente suministrará información sobre las capacidades máximas del sistema, máximo de enlaces troncales, máximo de extensiones, máxima capacidad de extensiones con tráfico simultáneo.
- La ANV será la responsable de proveer el cableado adecuado entre la central y los terminales de los usuarios.
- El sistema debe incluir un sistema de preatención según lo especificado en el literal "E".

A.2) Sistema de call center (Ítem 1.2)

Este ítem comprende los siguientes suministros y servicios:

- Un módulo / sistema de call center incluyendo
 - Aparatos telefónicos IP (o soft-phones) para los operadores (según lo indicado en el literal "D").
 - Sistema de registro de llamadas
 - Sistema de grabación de llamadas

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

- La solución debe incluir la gestión centralizada de reportes de call center que especifiquen la actividad de los agentes y los registros de comunicaciones entrantes y salientes.
- El sistema debe poder ser utilizado por un operador accediendo en forma remota, sin necesidad de estar físicamente en la A.N.V.
- Se debe permitir el monitoreo de una llamada en curso por parte de un supervisor.
- El sistema debe permitir la interacción con sistemas de redes sociales tales como Whatsapp y otras.
- Se debe ofrecer la posibilidad de interactuar con el sistema a través de un chat en un portal Web.
- Posibilidad de realizar campañas vía envío de mensajes a través de SMS (incluido en la solución o como extensión adicional).
- El sistema debe incluir una agenda de contactos que permita ingresar datos sobre el mismo.

A.3) Instalación de central telefónica privada (Ítem 1.3)

Este ítem comprende los siguientes suministros y servicios:

- Ingeniería, instalación, pruebas y puesta en marcha de los equipos incluidos en la solución
- Todos los componentes necesarios para cumplir con los requerimientos, garantizar una correcta instalación y funcionamiento de los equipos en modalidad "llave en mano".
- Capacitación a los operadores sobre los componentes de la solución.
- Capacitación a personal técnico sobre los equipos integrantes de la solución.
- Si el sistema requiere montaje en un rack, se incluirán todas las tareas de montaje en los racks de la ANV.
- Acondicionamiento, identificación y rotulado de cableado dentro del MDF.
- Identificación de servicios y documentación.
- Será de responsabilidad del adjudicatario el relevamiento y adquisición de los datos necesarios para la instalación de la solución (la ANV proveerá de una contraparte para estos efectos).
- El adjudicatario deberá realizar las tareas de forma de evitar indisponibilidades en el servicio actual.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

- El oferente deberá detallar (en caso de ser necesario) los requerimientos que la solución tenga en materia de infraestructura de redes, cableado, capacidad de los enlaces, servidores, etc.

A.4) Mantenimiento de central telefónica privada (Ítem 1.4)

Este ítem comprende los siguientes suministros y servicios:

- Servicio de mantenimiento técnico integral de la solución propuesta.
- El adjudicatario garantizará el suministro de repuestos para todos los equipos componentes del sistema por todo el periodo de contratación.
- El adjudicatario deberá disponer de atención de reclamos de servicio en el horario de funcionamiento de la ANV.
- Los requisitos mínimos del servicio de mantenimiento serán los siguientes:
 - Tiempo máximo de respuesta entre la comunicación o la detección de una falla crítica y el comienzo de su reparación por parte del mismo: 2 horas.
 - Tiempo máximo de respuesta entre la comunicación o la detección de una falla no crítica y el comienzo de su reparación: 6 horas.
 - Tiempo máximo de reparación de falla crítica: 3 horas.
 - Tiempo máximo de reparación de falla no crítica: 8 horas.

A.5) Equipos telefónicos (Ítem 1.5)

Este ítem comprende los siguientes suministros y servicios:

- El suministro de 427 terminales telefónicas IP.
- Los equipos terminales deberán poder ser energizados vía PoE.
- Se deberá cotizar alimentadores a 220v para los casos en que no se pueda contar con switch PoE.
- Se deberán cotizar:
 - 122 equipos ejecutivos
 - 305 equipos estándar

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

A.6) Licencias y equipos para puestos adicionales de call center (Ítem 1.6)

Este ítem comprende los siguientes suministros y servicios:

- La cotización para el agregado de un puesto de telefonía call center, incluyendo:
 - Costo de la licencia en el sistema de comunicaciones, si corresponde.
 - Costo del equipo terminal para el operador, si corresponde.
 - Costo de la configuración si corresponde.

A.7) Licencias y equipos para puestos adicionales de telefonía privada (Ítem 1.7)

Este ítem comprende los siguientes suministros y servicios:

- La cotización para el agregado de un puesto de telefonía privada, incluyendo:
 - Costo de la licencia en el sistema de comunicaciones, si corresponde.
 - Costo del equipo terminal en tres variantes (ejecutivo, estándar, soft-phone)
 - Costo de la configuración si corresponde.
- La cotización debe considerar dos opciones: puestos individuales o lotes de 50 puestos.

A.7) Licencias de telefonía avanzada adicionales

Este ítem comprende los siguientes suministros y servicios:

El suministro de licencias de telefonía avanzada según lo descrito en el literal "C 2".

B) Plataforma actual

Se detallan a continuación las características del sistema telefónico actual:

- Central telefónica: NEC NEAX 2000IPS
- 102 internos digitales con Terminales NEC Dterm
- 2 consolas DSS o campos de lámpara con 60 botones
- 365 internos analógicos con teléfonos analógicos multimarca
- 16 interfaces de líneas urbanas analógicas
- 3 enlaces digitales E1 ISDN PRI
- 83 internos en las diferentes sucursales.

C) Características de las licencias y terminales

C.1) Características de las licencias básicas

Se detallan las funcionalidades mínimas requeridas para todos los internos (brindadas por el sistema de telefonía):

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

- Transferencia interna.
- Llamada en espera.
- Transferencia en caso de ocupado.
- Parking de llamadas.
- Marcación abreviada.
- Rellamada automática.
- Cuentas individuales.
- Desvío de llamadas a otras extensiones o al correo de voz.
- Consulta de mensajes al correo de voz.
- Captura de llamada individual.
- Captura de llamada de un grupo.

C.2) Características de las licencias avanzadas

Las licencias avanzadas deben incluir lo descripto para las licencias básicas más:

- Mensajería instantánea
- uso de múltiples dispositivos (teléfono de escritorio IP, soft-phone)
- indicador de presencia
- movilidad
- licencia de soft-phone para Android e iOS.

C.3) Características de los terminales IP estándar

- Se deberá indicar el tipo de protocolo utilizado para la conexión de los terminales IP a la central.
- Los terminales IP ofertados deben contar al menos con las siguientes funcionalidades:
 - Control de volumen de timbrado.
 - Tecla de transferencia.
 - Tecla de Mute.
- Deberán poseer dos puertos LAN de 1 Gbps, uno para conexión a la red y otro para la conexión a la PC de usuario.
- Deberán poder soportar PoE – IEEE-802.3af
- Deberán soportar VLAN tagging 802.1p/Q, QoS en capa 2
- Manejarán como mínimo los Codec G.729 y G.711

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

C.4) Características de los terminales IP ejecutivos

- Se deberá indicar el tipo de protocolo utilizado para la conexión de los terminales IP a la central.
- Los terminales IP ofertados al menos deben permitir las siguientes funcionalidades:
 - Control de volumen de timbrado.
 - Configuración de al menos tres tonos diferentes de timbrado.
 - Tecla de transferencia.
 - Tecla de Mute.
 - Display de cristal líquido como mínimo de 72 caracteres alfanuméricos.
 - Control de volumen de audio.
 - Lámpara de mensaje en espera luminosa.
 - Lámpara de llamada (se enciende cuando el terminal está recibiendo una llamada).
 - Manos libres bidireccionales.
- Deberán poseer dos puertos LAN de 1 Gbps, uno para conexión a la red y otro para la conexión a la PC de usuario.
- Deberán soportar PoE – IEEE-802.3af
- Deberán soportar VLAN tagging 802.1p/Q, QoS en capa 2
- Manejarán como mínimo los Codec G.729 y G.711

E) Sistema de Preatención

Se indican aquí las funcionalidades básicas que debe tener el sistema de preatención.

- Preatención con mensaje de bienvenida y selección de opciones o internos vía tonos DTMF.
- Brindar música en espera pregrabada en la central.
- Asignar líneas externas de entrada directa a una extensión o un grupo de éstas.
- Disponer de un Servicio Nocturno que deberá poder ser habilitado mediante una operación manual de la Operadora Telefónica o en forma automática, por banda horaria programada en la central.

F) Sistema de correo de voz

El sistema de correo de voz ofertado no podrá ser implementado mediante un equipo externo, sino que será una funcionalidad propia de la central.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

Para el dimensionamiento del correo de voz de la opción 1 se deberán de cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Número mínimo de buzones: 50
- Número mínimo de accesos simultáneos: 8
- Número mensajes por buzón configurable, mínimo: 20
- Tiempo mínimo total de grabación para todos los usuarios: 10 horas
- Tiempo por mensaje: 60 segundos (típico 30 segundos)

G) Sistema de operación y mantenimiento

El Sistema de operación y mantenimiento deberá permitir:

- Gestión del equipo y de los servicios de los internos.
- Gestión de los enlaces.
- Gestión de control de tráfico.
- Generación de reportes
- Supervisión del funcionamiento de las distintas unidades.
- Detección de fallas y su notificación.

H) Garantía

- El oferente garantizará que los equipos y componentes, son nuevos, de primera calidad y no discontinuados. El adjudicatario reemplazará a su cargo de forma inmediata el equipo o material que no cumpla con los requisitos del pliego.
- El adjudicatario será responsable durante la duración del contrato de la reposición sin cargo de las partes defectuosas y las actualizaciones de software para mantener el sistema actualizado.

I) Sucursales

- El sistema de telefonía deberá permitir que terminales del mismo sean instalados en las sucursales de la ANV. Las mismas se encuentran actualmente conectadas al Datacenter de la Agencia mediante enlaces MPLS de 6 Mbps.
- En caso de ser necesario gestionar calidad de servicio en los enlaces de comunicación esto correrá a cargo de la ANV.

3. CONDICIONES GENERALES

Esta contratación se regirá por las Condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales establecidas en la legislación y reglamentación vigente, además de lo previsto en el presente Pliego Particular y el TOCAF.

4. OBLIGACIONES PREVISIONALES

Serán de cargo del adjudicatario todos los tributos que correspondan de acuerdo con las leyes de la República Oriental del Uruguay y que graven directamente la actividad que tiene a su cargo y se devenguen en razón del contrato a suscribir con la Agencia Nacional de Vivienda.

El adjudicatario será responsable por las obligaciones laborales y previsionales que correspondieran en relación al personal por ella asignado para el cumplimiento del objeto de la presente contratación.

5. PLAZO DEL ARRENDAMIENTO

Una vez realizada la notificación de la Adjudicación - cumplidos los plazos legales -, se coordinará el comienzo del arrendamiento.

El plazo será de 2 (dos) años, con opción de renovación anual por 2 períodos, con un máximo de (4) años de contratación. (Plazo original + 2 prórrogas)

Vencido el plazo original, durante el transcurso de alguna de sus prórrogas, la ANV podrá dar por finalizado el vínculo contractual en cualquier momento, previo aviso con sesenta (60) días de anticipación, cursando telegrama colacionado o notificación notarial sin expresión de causa y sin que el adjudicatario tenga derecho a reclamar indemnización de clase alguna.

6. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES

La ANV controlará:

6.1 Que se cumplan los términos del pliego y ofertas, se fiscalizará la prestación de los servicios, quedando obligado el adjudicatario a proporcionar las informaciones que les sean exigidas, y debiendo atender y cumplir las recomendaciones que se le efectúen.

6.2 A los efectos antes dispuestos, la ANV y el adjudicatario realizarán las comunicaciones por escrito. Ante los requerimientos de la ANV el adjudicatario dispondrá de un término de 48 (cuarenta y ocho) horas, desde la recepción de la nota, para contestar la misma. La falta de contestación en tiempo y forma será tenida en cuenta a los efectos de la evaluación del cumplimiento del contrato.

6.3 Que la empresa adjudicataria cumpla con el marco legal dispuesto en las leyes 18.098, 18.099 y 18.251 (Tercerizaciones), para lo cual la empresa adjudicataria deberá remitir mensualmente la documentación necesaria a tales efectos.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

Al inicio del servicio objeto de esta Licitación, la ANV suministrará la información necesaria para dar cumplimiento a lo indicado anteriormente.

7. PRORROGAS Y VALOR DEL PLIEGO.

En el caso de que un proponente solicite eventualmente prórroga para la recepción y apertura de las ofertas, la misma deberá formularse por escrito con una antelación como mínimo de 5 (cinco) días hábiles, de la fecha que establece el Pliego para la apertura de la Licitación, por correo electrónico a la dirección: licitaciones@anv.gub.uy

Sin perjuicio de lo expuesto, la Administración podrá resolver a su exclusiva discrecionalidad, situaciones especiales que contemplen sus intereses.

VALOR DEL PLIEGO: \$ 10.000,00 (pesos uruguayos diez mil con 00/00)

8. ACLARACIONES Y CONSULTAS

Solo se recibirán solicitudes de aclaraciones por escrito hasta 3 (tres) días hábiles anteriores a la fecha fijada para la recepción y apertura de las propuestas en la dirección licitaciones@anv.gub.uy. La ANV dará respuesta a las aclaraciones solicitadas, hasta 48 (cuarenta y ocho) horas antes a la fecha fijada para la apertura de las propuestas.

La ANV por propia iniciativa podrá dar aclaraciones y/o informaciones ampliatorias o introducir modificaciones a estas bases hasta 48 (cuarenta y ocho) horas antes a la fecha fijada para la apertura de las propuestas.

9. PRESENTACIÓN, APERTURA Y VALIDEZ DE LAS OFERTAS

Las propuestas serán recibidas únicamente en línea. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas (económica y técnica completas) en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy. No se recibirán ofertas por otra vía. Se adjunta en Anexo N° IV el instructivo con recomendaciones sobre la oferta en línea y accesos a los materiales de ayuda disponibles.

Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo (escanearlo) y subirlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF.

Las propuestas deben contener:

- La propuesta completa.
- Digitalización de la documentación legal de la organización o empresa postulante que acredite la vigencia, constitución y representación legal.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

- Formulario de identificación del Oferente – Anexo I, incluyendo una única dirección postal y un único correo electrónico a los que se realizarán todas las comunicaciones oficiales necesarias y los teléfonos de contacto correspondientes.
- Digitalización de los comprobantes de compra de Pliegos.
- **Otros.** Los oferentes deberán dejar constancia en sus propuestas de conocer las leyes y reglamentaciones que rigen en materia de compras y licitaciones, especialmente el Decreto 150/012), el presente Pliego de Condiciones Particulares y el Pliego General del Estado.

La omisión de cualquier requisito esencial será causal para el rechazo posterior de las propuestas por parte del ordenador del gasto.

La presentación de la propuesta implica la aceptación a lo establecido en las bases de esta Licitación.

En los documentos de oferta presentados por el oferente, los textos entre líneas, tachaduras o palabras superpuestas a otras, serán válidos si están salvadas debidamente.

Cuando los oferentes incluyan información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 y artículo 12.2 del Decreto N° 131/014, la misma deberá ser ingresada en el sistema en tal carácter y en forma separada a la parte pública de la oferta. La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor. La Administración podrá descalificar la oferta o tomar las medidas que estime pertinentes, si considera que la información ingresada en carácter confidencial, no reúne los requisitos exigidos por la normativa referida.

Se considera información confidencial:

- la información relativa a sus clientes, salvo aquella que sea requerida como factor de evaluación
- la que pueda ser objeto de propiedad intelectual
- la que refiera al patrimonio del oferente
- la que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor
- la que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad, y 2 La firma puede ser electrónica o también denominada digital (en el marco de la Ley 18.600 mediante los sistemas existentes) o manuscrita y luego escaneado el documento (en este último caso, la Administración pueda pedir el original en caso de entenderlo necesario al amparo del artículo 48 del TOCAF).
- aquella de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información (Ley N° 18.381), y demás normas concordantes y complementarias.

En ningún caso se considera información confidencial:

- la relativa a los precios
- la descripción de bienes y servicios ofertados, y
- las condiciones generales de la oferta

El oferente deberá incluir en la parte pública de la oferta un resumen no confidencial de la información confidencial que ingrese que deberá ser breve y conciso (artículo 30 del Decreto N° 232/010). En caso que las ofertas contengan datos personales, el oferente, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley N° 18.331, normas concordantes y complementarias. Asimismo, se deberá informar a quienes

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

se incluyen en el presente llamado, en los términos establecidos en el artículo 13 de la mencionada Ley.

Presentación de las Ofertas: en la fecha, hora y lugar indicados en la Convocatoria - Anexo III (Aviso – Cronograma de fechas) del presente Pliego de Condiciones Particulares, no **siendo de recibo las ofertas que no se presentaran en la hora, fecha, lugar y forma dispuestos precedentemente.**

Los oferentes mantendrán la validez de sus ofertas por un plazo mínimo de 90 (noventa) días calendario, contados a partir de la fecha de apertura de las propuestas.

Vencido dicho período sin que se hubiera producido resolución por parte de la ANV, las ofertas se considerarán vigentes salvo que los interesados manifiesten por escrito su voluntad en contrario.

Apertura de las Ofertas: Finalizado el plazo de recepción de ofertas se efectuará la apertura de ofertas en forma automática y el acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

Simultáneamente se remitirá a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), la comunicación de publicación del acta. Será de responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de mensajes. La no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas. Asimismo, las ofertas quedarán disponibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información ingresada con carácter confidencial.

En caso de discrepancias entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.

Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

10. COTIZACION Y AJUSTE DE PRECIOS

10.1 COTIZACION

El solo hecho de cotizar, implica la plena aceptación por parte del oferente de todas las cláusulas establecidas en el presente Pliego.

Los precios ofertados deberán ser expresados en Pesos Uruguayos, no aceptándose cotizaciones expresadas en cualquier otra moneda, e incluirán los tributos vigentes.

Si no está expresamente indicado que el precio ofertado tiene incluidos los tributos, se presumirá que los incluye.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

10.2 AJUSTE DE PRECIOS

El precio del servicio se ajustará semestralmente utilizando la siguiente fórmula paramétrica:

$$P1 = P0 * (IMS1 / IMS0)$$

P1 Precio ajustado: correspondiente a los servicios prestados en el mes

P0 Precio básico: son los precios de los servicios presentados en la oferta

IMS1 Índice Medio de Salarios: vigente en el mes de la prestación del servicio

IMS0 Índice Medio de Salarios: vigente al mes de la apertura de la licitación

Al solicitar el ajuste de precios, el adjudicatario deberá remitir la liquidación con el detalle del cálculo, acompañado de la documentación correspondiente, a efectos de comprobar efectivamente las variaciones de precios.

En caso de que la empresa oferente presente una fórmula paramétrica diferente a la indicada, no será tenida en cuenta y se considerará que su precio es cotizado al firme.

10.3 En esta licitación no se otorgarán beneficios fiscales, ni de otra naturaleza similar.

11. CONDICIONES CONTRACTUALES

No podrán tener vínculo alguno de dependencia con la ANV, los propietarios, directivos y/o personal alguno de la empresa licitante.

12. EVALUACION DE LAS PROPUESTAS

Para evaluar las ofertas se tomará en cuenta:

1° Cumplimiento obligatorio de la totalidad de los requisitos exigidos.

2° Propuesta económica

12.1 REQUISITOS EXIGIDOS

Ítem		Descripción	Cumple (si/no)
1		Sistema de telefonía IP privado.	
	1.1	Licencias de acceso básico	
	1.2	Licencias de acceso avanzadas	
	1.3	Sistema de preatención	

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

	1.4	Sistema de correo de voz	
	1.5	Sistema de operación y mantenimiento.	
	1.6	Monitoreo y reporte de llamadas.	
	1.7	Garantía	
2		Sistema de call center	
	2.1	Multicanalidad (redes sociales)	
	2.2	Reportes	
	2.3	Monitoreo y grabación	
3		Instalación de central telefónica privada.	
	3.1	Capacitación para operadores y administradores.	
4		Mantenimiento de central telefónica privada.	
5		Equipos telefónicos	
	5.1	Suministro de terminales básicos	
	5.2	Suministro de terminales ejecutivos	
	5.3	Alimentadores para 220v	
6		Licencias y equipos para puestos adicionales del call center.	
7		Licencias y equipos para puestos adicionales de telefonía privada.	

13. ADJUDICACION

Se analizarán las ofertas económicas de todos aquellos oferentes que **hayan cumplido totalmente con los Requisitos Exigidos** en el artículo 12.1 y se adjudicará a la oferta más económica.

La ANV se reserva el derecho de rechazarlas todas, si lo considera pertinente, sin derecho a reclamación o indemnización de naturaleza alguna.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

En todo lo que no estuviera previsto en este Pliego regirán las disposiciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales y las disposiciones contenidas en el TOCAF Decreto 150/012.

La contratación de los servicios requeridos se efectuará a una sola empresa proveedora.

IMPORTANTE: Al momento de la adjudicación, el oferente debe estar en estado "ACTIVO" en el RUPE (Registro Único de Proveedores del Estado)

14. GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE SERVICIO

El depósito de garantía de fiel cumplimiento del servicio, correspondiente al 5% (cinco por ciento) del monto adjudicado, deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y será devuelto una vez cumplido el mismo a entera satisfacción de la ANV.

15. NOTIFICACIÓN DE LA ACEPTACION DE LAS PROPUESTAS Y CONTRATACION

La adjudicación se notificará por escrito en las oficinas de la ANV o de forma electrónica.

Toda otra notificación que realice la Agencia, sin perjuicio de lo preceptuado en el artículo 91 del Decreto 500/91 (modificado por Decreto 420/007), se comunicará a la dirección de correo electrónico informada por el oferente en el Formulario de Identificación del Oferente.

En un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la fecha de la comunicación realizada por parte de la ANV, el representante legal debidamente acreditado, ó apoderado, deberá concurrir al Departamento de Servicios Generales a efectos de proceder a la notificación de adjudicación correspondiente.

Si el adjudicatario no concurre en el plazo estipulado la ANV podrá a su criterio dejar sin efecto la primera adjudicación, anular la licitación o adjudicar al siguiente en la lista de prelación resultante de la Licitación (Art.70 TOCAF)

16. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de acuerdo con el cronograma de pago de la ANV, dentro de los 45 días de presentada la factura, previa aceptación y conformidad por parte de la Agencia o de quién ésta designe.

17. COMIENZO DEL SERVICIO

Una vez finalizado el plazo de notificación de la Adjudicación resuelta por la ANV, a la totalidad de los oferentes, se notificará al adjudicatario la fecha de comienzo del servicio adjudicado.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

Para efectivizar el comienzo del servicio el adjudicatario deberá presentar la siguiente documentación:

- Encontrarse ACTIVO en el RUPE (Registro Único de Proveedores del Estado)
- Certificado que acredite el cumplimiento de la Ley 16.074 sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (art.61).
- Certificado Notarial, que acredite la constitución, vigencia y representación legal de la firma, indicando las facultades que se le otorgan a dicho representante.

En el caso de Sociedades Anónimas, en dicho certificado además se deberá establecer que se dio cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 17.904, indicando la fecha de la declaratoria y el número de su inscripción en el Registro Nacional de Comercio.

- En caso de las Sociedades Civiles deberán presentar el certificado notarial correspondiente que acredite la capacidad del Administrador, o quién haga sus veces, en relación a la sociedad, entendiéndose que su obrar, al momento de presentar la oferta, así como al contratar obliga a la comunidad, compromete sus bienes y afecta la responsabilidad solidaria de los socios, de conformidad con las normas correspondientes (1875 y ss del CC).
- Se deberá firmar un compromiso de confidencialidad y de no divulgación referente a toda la información que manejará (Anexo III)

18. INCUMPLIMIENTOS: MORAS Y MULTAS

EL adjudicatario incurrirá en mora de pleno derecho sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna por el sólo vencimiento de los términos o por hacer algo contrario a lo estipulado.

La mora del adjudicatario facultará a la ANV a dar por nula la adjudicación sin perjuicio del cobro de las multas y de los daños y perjuicios que el incumplimiento del adjudicatario le causare.

Se considerarán incumplimientos del contratista pasibles de sanción, entre otros, la mala ejecución del servicio, causados por acciones que a juicio de la ANV se consideren negligentes, lo cual generará una multa de un 20% (veinte por ciento) de la factura.

Los montos correspondientes a las multas, serán descontados de las facturas pendientes de pago. En caso contrario se notificará de las mismas al adjudicatario, otorgándosele plazo para su pago.

La ANV se reserva el derecho de entablar todas las acciones administrativas, judiciales y/o extrajudiciales tendientes al cobro de las sanciones previstas en este artículo.

19. RESCISION DEL CONTRATO

Sin perjuicio de las facultades que le confiere el Art. 70 del TOCAF, la ANV podrá rescindir el servicio, ante la reiteración de cualquier incumplimiento, sin que este hecho genere derecho a indemnización alguna a la firma contratada.

20. TERCERIZACIONES (LEYES 18.098, 18.099 y 18.251)

En el caso de contrataciones que impliquen la prestación de un servicio por terceros, antes de comenzar a prestar el servicio el adjudicatario, deberá presentar ante la ANV, los datos de los trabajadores asignados a la prestación del servicio, las tareas que desempeñarán cada uno y el horario que prestarán. En caso que se produzcan cambios en los datos aportados, la empresa se obliga a comunicarlos a la ANV antes de efectuarlos.

La empresa adjudicataria deberá dejar constancia que en forma previa al inicio de la actividad ha informado a los trabajadores acerca de las condiciones de empleo, salario y la modalidad en la que prestarán servicios. En oportunidad de abonar la remuneración, la adjudicataria entregará al trabajador un detalle escrito de la información referida.

La empresa adjudicataria deberá abonar -a los trabajadores asignados a las tareas necesarias para dar cumplimiento al objeto de la presente contratación- retribuciones que respeten los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios (Ley No. 18.098). El incumplimiento por parte de la empresa en el pago de las retribuciones de los trabajadores mencionados anteriormente será causal de rescisión del contrato, por causa imputable al adjudicatario.

La Agencia Nacional de Vivienda queda facultada a exigir a la empresa adjudicataria la exhibición de los siguientes documentos, sin perjuicio de otros presentes o futuros que entienda conveniente:

- a) Declaración nominada de historia laboral y recibo de pago de cotizaciones al organismo previsional.
- b) Certificado que acredite situación regular de pago de las contribuciones a la seguridad social a la entidad previsional que corresponda.
- c) Constancia del Banco de Seguros del Estado que acredite la existencia del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- d) Planilla de control de trabajo, recibos de haberes salariales y, en su caso, convenio colectivo aplicable.

La A.N.V. exigirá al adjudicatario -previo al pago del precio de la contratación- la documentación que acredite el pago de los salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral, el seguro contra accidentes de trabajo y las contribuciones de seguridad social.

En caso de que el adjudicatario no acredite estar al día con alguna de las obligaciones mencionadas en la cláusula anterior, la A.N.V. retendrá del pago del precio al adjudicatario, la cantidad necesaria para cubrir dichos créditos, pudiendo pagar por subrogación al trabajador, a la autoridad previsional acreedora y/o al Banco de Seguros del Estado.

En todos aquellos casos en que la A.N.V. deba responder, por obligaciones laborales, de seguridad social, prima por accidente de trabajo y enfermedad profesional, sanciones y recupero del B.S.E., que la empresa adjudicataria no asumió respecto a sus trabajadores, la ANV además de rescindir el contrato, aplicará a la adjudicataria una multa del 10 (diez) por ciento del valor total del servicio adjudicado. Sin perjuicio de lo expresado, la adjudicataria asume total responsabilidad al respecto y se compromete a resarcir a la ANV ante cualquier suma de dinero que sea obligada a pagar y en general ante cualquier perjuicio que sufra derivado del incumplimiento de las obligaciones a cargo de la primera.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

Las obligaciones del adjudicatario contenidas en el presente artículo, serán aplicables en cuanto correspondan en los casos de cesión y subcontratación total o parcial expresamente aceptados por la Agencia Nacional de Vivienda. En tales casos, la adjudicataria será responsable de informar acerca de las citadas obligaciones a los subcontratistas o cesionarios debidamente autorizados.

Se adjuntan los siguientes Anexos:

- Anexo I – Formulario Identificación del Oferente (Presentación Obligatoria)
- Anexo II – Modelo de Compromiso de Confidencialidad.
- Anexo III – Convocatoria (Aviso – Cronogramas de fechas)

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

ANEXO I

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

Licitación Abreviada Ampliada 02/2021 –

"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

Razón Social de la Empresa

Nombre Comercial de la Empresa

R.U.T.

DOMICILIO A LOS EFECTOS DE LA PRESENTE LICITACION

Calle..... N°.....

Localidad:

Código Postal:

País:.....

Teléfono:.....

Fax:.....

E-mail:.....

Declaro estar en condiciones legales de contratar con el Estado

FIRMA/S:

Aclaración de firmas:

ANEXO II

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

En la ciudad de Montevideo, el día..... de..... del año dos mil veinte, el Sr/Sra....., titular de la cédula de identidad N°....., en representación de la empresa....., R.U.T. N°..... (según certificado que se adjunta), declara que asume el presente Compromiso de Confidencialidad, que se regirá, en general, por la normativa vigente y en particular, por las estipulaciones que siguen:

PRIMERO: Alcance del Compromiso.

1.- Se considera información confidencial a los efectos del presente Compromiso, a toda aquella información o conocimiento a la que la empresa firmante tuviera acceso o se genere en virtud de su vinculación con la ANV, en el marco de....., que revista las siguientes características:

- a) sea entregada en tal carácter a la empresa firmante o a la ANV;
- b) refiera al patrimonio de una persona;
- c) comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos a una persona física o jurídica, que pudiera ser útil para un competidor;
- d) esté amparada por una cláusula contractual de confidencialidad o
- e) contenga datos personales que requieran previo consentimiento informado de su titular para su divulgación.

2.- El presente Compromiso no abarcará información confidencial que:

- a) fuera de dominio público o entrara al dominio público por motivos ajenos a la empresa firmante;
- b) fuera suministrada por la ANV a la empresa firmante expresamente identificada como no confidencial;
- c) deba ser revelada por imperio de la ley o de un proceso judicial, en cuyo caso la empresa firmante deberá comunicar esta situación a la ANV con la suficiente antelación a los efectos de que ésta pueda tomar todas las medidas pertinentes para asegurarse un trato confidencial y que se limite el uso de la información revelada estrictamente para el propósito que la ley o la orden judicial requieran.

SEGUNDO: Obligaciones principales. -

Sin que implique una enumeración taxativa, se establecen las siguientes obligaciones principales que deberá cumplir la empresa firmante:

- a) mantener estricta y absoluta confidencialidad y reserva respecto de toda la información o conocimiento comprendida en la cláusula anterior;
- b) aplicar las correspondientes medidas de seguridad que sean razonables y prudentes para proteger la información referida y, en particular, aquella que se califique como reservada o confidencialidad, atendiendo, sin limitarse a ello, a las disposiciones de seguridad de la ANV que se le instruyan a la empresa firmante;

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

- c) utilizar la información confidencial solamente para el fin establecido, quedando prohibido a la empresa firmante todo uso o reproducción para su beneficio propio o de terceros, así como todo retiro de la misma de los locales de la ANV, ya sea en soporte papel, electrónico, vía fax o e-mail, o por cualquier otro medio;
- d) advertir a su personal –ya sea dependiente o contratado- y a toda persona a la que se revele información confidencial, con la debida autorización, se su naturaleza confidencial y de los términos del presente Compromiso; y
- e) reportar a la ANV toda divulgación de información confidencial no autorizada de la que tuviera conocimiento en virtud de su vínculo con la misma.

TERCERO: Vigencia. -

Las obligaciones de confidencialidad asumidas en el presente Compromiso se mantendrán mientras dure el vínculo de la empresa firmante con la ANV y persistirán aún después de terminado el mismo.

CUARTO: Responsabilidad. - La empresa firmante será responsable de toda violación del presente Compromiso de Confidencialidad, sea que tal violación ocurra como resultado de una acción u omisión, tanto propia como de cualquier persona que hubiera adquirido información confidencial por o a través de la empresa firmante sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la ANV.

La ANV se reserva el derecho de auditar y controlar el cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del presente Compromiso, así como de supervisar actividades que involucren el manejo de información confidencial.

QUINTO: Sanción por incumplimiento. -

En caso de incumplimiento del presente compromiso, la ANV queda facultada para disponer las medidas legales y reglamentarias que por derecho correspondan. Asimismo, el incumplimiento será considerado falta grave, facultando a la misma a rescindir el vínculo con la empresa firmante, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que por derecho le correspondiere.-

SEXTO: Propiedad de la información confidencial. -

La empresa firmante declara, reconoce y acepta que la información confidencial a la que tenga acceso en virtud de su vinculación con la ANV no es de su propiedad, quedándole vedada toda forma de divulgación ajena a la finalidad para la cual la misma fue obtenida. Asimismo, a la empresa firmante cede en forma ilimitada y exclusiva, a favor de la ANV, los derechos patrimoniales sobre la información confidencial en cuya generación o desarrollo pudiera intervenir en virtud de su vínculo con la misma, siendo la ANV la única autorizada para decidir sobre su divulgación, así como para ejercer los derechos morales sobre las mismas.

En señal de conformidad, se suscriben dos ejemplares del mismo tenor, en lugar y fecha arribas indicados.

Firma.....

Aclaración.....

C.I. N°.....

ANEXO III - CONVOCATORIA

AVISO – CRONOGRAMA DE FECHAS

**LICITACIÓN ABREVIADA AMPLIADA
N° 02/2021**

"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

La Agencia Nacional de Vivienda tiene el agrado de invitar a vuestra empresa, a participar de la Licitación de referencia.

- **COMPRA DE PLIEGOS:** En **Departamento de Contabilidad** de la ANV, ingresando por calle Zabala 1479 PB, los días hábiles, en el horario de 13 a 17 hs. **hasta el 06 de julio de 2021.**
- **RETIRO DE PLIEGOS:** En **Departamento de Servicios Generales** de la ANV, ingresando por calle Zabala 1479, 1° piso, los días hábiles, en el horario de 13 a 17 hs. **hasta el 06 de julio de 2021.**
- **VALOR DEL PLIEGO:** \$ 10.000,00 (pesos uruguayos diez mil con 00/00)
- **SOLICITUD DE PRORROGA:** Hasta el hasta el 02 de julio de 2021 a las 16:00 por correo electrónico a licitaciones@anv.gub.uy
- **CONSULTAS Y ACLARACIONES:** Hasta el hasta el 06 de julio de 2021 a las 16:00 por correo electrónico a licitaciones@anv.gub.uy
- **DEPÓSITO DE GARANTÍAS:** En **Departamento de Contabilidad** de la ANV, ingresando por calle Zabala 1479 PB, los días hábiles, en el horario de 13 a 17 hs. **hasta el 06 de julio de 2021.**
- **RECEPCIÓN DE OFERTAS:** Hasta el día 09 de julio de 2021 a la hora 16:00, en *la web de* www.comprasestatales.gub.uy
- **APERTURA DE OFERTAS:** Automáticamente luego de cumplida la fecha límite de recepción de ofertas en la web www.comprasestatales.gub.uy

**DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES
AGENCIA NACIONAL DE VIVIENDA**

ANEXO IV

RECOMENDACIONES SOBRE LA OFERTA EN LÍNEA

Sr. Proveedor:

A los efectos de poder realizar sus ofertas en línea en tiempo y forma aconsejamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Estar registrado en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) es un requisito excluyente para poder ofertar en línea. Si no lo está, recomendamos realizar el procedimiento de inscripción lo antes posible y como primer paso. Para más información de RUPE ver el siguiente link o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 hs.

2. Debe tener contraseña para ingresar al sistema de ofertas en línea. Si no la posee, recomendamos obtenerla tan pronto decida participar en este proceso.

ATENCIÓN: la contraseña de acceso al sistema de oferta en línea no es la misma contraseña de acceso al RUPE. Se obtiene directamente del sistema y se recibe en el correo electrónico registrado en RUPE. Recomendamos leer el manual y ver el video explicativo sobre el ingreso de ofertas en línea en link que se encuentra en el sitio web.

3. Al ingresar la oferta económica en línea, deberá especificar el precio, moneda, impuesto, cantidad a ofertar y otra serie de atributos por cada ítem cotizado (presentación, color, etc.).

Recomendamos analizar los ítems para los que va a ingresar cotización, para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles.

4. En caso que sea necesario podrá ingresar información de carácter complementario, la que deberá ajustarse tanto al tamaño máximo por archivo (100 Mb) como a las extensiones habilitadas: txt, rtf, pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, ods, zip, rar y 7z. Tener en cuenta que en caso de haber discrepancia entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.

Si usted desea cotizar algún impuesto, o atributo que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse con la sección Catálogo de ARCE al correo electrónico catalogo@acce.gub.uy para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

5. Recomendamos preparar los documentos que conformarán la oferta con tiempo. Es de suma importancia que separe la parte confidencial de la no confidencial. Tenga en cuenta que una clasificación incorrecta en este aspecto, podría implicar la descalificación de la oferta.

6. Ingresar su cotización lo antes posible para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. De hacerlo a último momento pueden ocurrir imprevistos, como fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc., que no se podrán solucionar instantáneamente.

7. Tener presente que en caso de producirse problemas de funcionamiento en el sistema que impidan el ingreso de las ofertas al mismo durante las 24 horas corridas previas a la apertura, éste reprogramará una nueva fecha de apertura a fin de asegurar el plazo requerido para dicho ingreso. Esta nueva fecha será publicada en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

LICITACION ABREVIADA AMPLIADA
"ARRENDAMIENTO DE UN SISTEMA DE TELEFONÍA IP PRIVADO"

De no haber sido posible el ingreso de la oferta en el plazo establecido en la convocatoria debido a problemas de funcionamiento del sistema, el proveedor podrá presentar el reclamo con la debida probanza ante el organismo contratante. Este último deberá presentar los recaudos correspondientes ante la Agencia Reguladora de Compras Estatales a efectos de su análisis. En caso de constatarse la existencia de un problema que efectivamente imposibilitó el ingreso de ofertas, el organismo contratante procederá a la anulación del procedimiento de acuerdo a lo dispuesto en el tercer inciso del artículo 13 del Decreto N° 142/018 y conforme al artículo 68 del TOCAF.

8. Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ver, modificar y hasta eliminar su oferta.

A la hora establecida para la apertura usted ya no podrá modificar ni eliminar los datos y documentos ingresados al sistema. La oferta económica y los documentos no confidenciales quedarán disponibles para la Administración, el Tribunal de Cuentas y los restantes oferentes. Los documentos confidenciales solo quedarán disponibles para la Administración y el Tribunal de Cuentas.

9. Por dudas o consultas sobre la oferta en línea, podrá comunicarse con Atención a Usuarios de ARCE al (+598) 2604 5360 de lunes a domingos 8 a 21 hs, o a través del correo compras@acce.gub.uy.