



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Unidad Operativa de Adquisiciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

DISPOSICIÓN UOA N° 17/2023

Ciudad de Buenos Aires, 27 de septiembre de 2023.

VISTO:

La Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, las Leyes Nros. 70 y 2.095, textos consolidados por la Ley N° 6.588, la Ley N° 1.903, texto modificado por la Ley N° 6.549, el Decreto N° 470/2022, la Resolución CCAMP N° 53/15, las Resoluciones AGT Nros. 334/2014, 31/2022, y el Expediente A-01-00025460-2/2023, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 124 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece que el Ministerio Público posee autonomía funcional y autarquía.

Que de acuerdo con el artículo 3° de la Ley N° 1.903, texto consolidado, el gobierno y administración del Ministerio Público están a cargo de sus titulares, señalando en su artículo 18 que la Asesoría General Tutelar y los demás ámbitos del Ministerio Público, cada uno en su respectiva esfera, ejercen los actos que resultaren necesarios para un mejor desarrollo de las funciones encomendadas.

Que el Departamento de Tecnología y Comunicaciones, solicita se arbitren los medios necesarios para iniciar el proceso correspondiente para una nueva contratación servicio de plataforma digital omnicanal que unifique los canales de contacto de este Ministerio Público Tutelar.

Que dicha contratación se encuentra incluida en el Plan de Compras 2023, aprobado por Resolución AGT N° 144/2022.

Que, atento ello, se inició el Expediente Electrónico 01-00025460-2/2023, mediante el cual tramita la Licitación Pública N° 3/2023, de etapa única, tendiente a lograr la Contratación de un Servicio de Plataforma Digital Omnicanal para el Ministerio Público Tutelar, con un plazo de vigencia de 12 meses, al amparo de lo establecido en el artículo 32 y ccs. de la Ley N° 2.095, texto consolidado.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Que por la Resolución CCAMP N° 53/2015 se aprobó la Reglamentación a la Ley N° 2.095 y el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, que rige los procedimientos de adquisiciones de bienes y servicios del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Que por Resolución AGT N° 334/14 se constituyó la Unidad Operativa de Adquisiciones de este Ministerio Público Tutelar en el ámbito del Departamento de Compras y Contrataciones, el cual tiene a su cargo la gestión de las contrataciones y recae bajo su competencia el dictado del acto administrativo que autoriza el llamado y aprueba el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, conforme lo normado en la Ley N° 2.095, texto consolidado, y su reglamentación para el Ministerio Público.

Que, en ese orden, el Departamento de Compras y Contrataciones elaboró el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, la Declaración Jurada de Propuesta Competitiva y el Formulario Original para Cotizar, y el Departamento de Tecnología y Comunicaciones aportó las especificaciones técnicas para el llamado en cuestión.

Que de conformidad con lo establecido por la Resolución AGT N° 52/2014 y su modificatoria 57/2020, se crea la Comisión de Evaluación de Ofertas de la Asesoría General Tutelar, que está conformada por tres (3) miembros titulares y tres (3) suplentes, cuya integración es definida en el acto administrativo del llamado a la contratación.

Que el presupuesto oficial para hacer frente a la presente contratación asciende a la suma estimada de DOLARES ESTADOUNIDENSES TREINTA Y DOS MIL (\$ 32.000.-), IVA incluido para los Sub-renglones Nros. 1 y 4 -atento el origen extranjero de los servicios a adquirir-, y de PESOS DOS MILLONES (\$ 2.000.000.-) IVA incluido para los Sub-renglones 2 y 3.

Que, respecto a los fondos que permitirán afrontar el presente gasto, intervino la Dirección de Programación y Control Presupuestario y Contable en los términos previstos en la Ley N° 70, texto consolidado, informando que existe disponibilidad presupuestaria suficiente para el ejercicio 2023.

Que, asimismo, el Departamento de Presupuesto y Contabilidad agregó la correspondiente constancia de afectación preventiva.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Unidad Operativa de Adquisiciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde aprobar los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares, de Especificaciones Técnicas y el Formulario Original para Cotizar que regirán la presente Licitación Pública, y realizar el correspondiente llamado, como así también designar a los integrantes de la Comisión de Evaluación de Ofertas que intervendrán sólo y específicamente en la contratación en cuestión.

Que la Dirección de Despacho Legal y Técnica ha tomado intervención en el ámbito de su competencia.

Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por la Resolución CCAMP N° 53/2015 y las Resoluciones AGT Nros. 334/14 y 31/22,

**LA TITULAR DE LA UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES
DE LA ASESORIA GENERAL TUTELAR
DISPONE**

Artículo 1.- Llamar a la Licitación Pública N° 3/2023, de etapa única, para el día 9 de octubre 2023 a las 11.00 horas, tendiente a lograr la Contratación de un Servicio de Plataforma Digital Omnicanal para el Ministerio Público Tutelar, con un plazo de vigencia de 12 meses, cuyo presupuesto oficial asciende a la suma estimada de DOLARES ESTADOUNIDENSES TREINTA Y DOS MIL (u\$s 32.000.-), IVA incluido para los Sub-renglones Nros. 1 y 4 y PESOS DOS MILLONES (\$ 2.000.000.-) IVA incluido para los Sub-renglones 2 y 3, al amparo de lo establecido en el artículo 32 y ccs. de la Ley N° 2.095, texto consolidado.

Artículo 2.- Aprobar los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares, de Especificaciones Técnicas, la Declaración Jurada de Propuesta Competitiva y el Formulario Original para Cotizar, que, como Anexos I, II, III y IV forman parte integrante de la presente Disposición, que juntamente con el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, rigen la Licitación Pública N° 3/2023, para la contratación del servicio descrito en el artículo 1.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Artículo 3.- Imputar el presente gasto a la Partidas Presupuestarias correspondientes al ejercicio 2023.

Artículo 4.- Designar como integrantes de la Comisión Evaluadora de Ofertas a los siguientes agentes: Nicole Neiman, Legajo N° 8.075, Silvana Olivo, Legajo N° 1.960 y agentes Florencia Scanone Kelly, Legajo N° 7.629, y en carácter de suplentes Valeria Zabia, Legajo N°3.664, Judith Kukiolka, Legajo N° 6.854 y Gastón Galarce, Legajo Personal N° 1.524, que intervendrán sólo y especialmente en la contratación en cuestión.

Artículo 5.- Remitir las invitaciones de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.

Artículo 6.- Regístrese y para la publicación en la página de internet del Ministerio Público Tutelar, Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y demás efectos, pase al Departamento de Compras y Contrataciones dependiente de la Dirección de Programación y Control Presupuestario y Contable. Cumplido, archívese.



Rocío Gutierrez
Jefe del Departamento de
Compras y Contrataciones
Ministerio Público Tutelar



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

DISPOSICIÓN UOA N° 17/2023 – ANEXO I

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

Nombre del Organismo Contratante: MINISTERIO PÚBLICO TUTELAR

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Tipo: LICITACIÓN PÚBLICA	N° 3	Ejercicio: 2023
Encuadre Legal: ARTÍCULO 32 DE LA LEY N° 2.095, texto consolidado, reglamentada por Resolución CCAMP N° 53/2015		
Actuado: A-01-00025460-2/2023		
Objeto de la contratación: “Contratación de un Servicio de Plataforma Digital Omnicanal para el Ministerio Público Tutelar”		
Valor del Pliego: GRATUITO		

PRESENTACION DE OFERTAS

Lugar/Dirección	Plazo y Horario
Las ofertas económicas deben ser presentadas escaneadas mediante correo electrónico a licitaciones@mptutelar.gob.ar o presentadas en sobre cerrado en Rivadavia 581 piso 7 y/o Florida 15 piso 7 de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires	De Lunes a Viernes Recepción de Ofertas hasta el 9 de octubre de 2023, a las 10:59 Hs.

CONSULTA DE PLIEGOS

Lugar/Dirección	Día y Horario
Descarga de la Página Web del MPT (http://mptutelar.gob.ar/compras-y-contrataciones), o solicitarlo por correo electrónico (dcc@mptutelar.gob.ar). Los interesados que obtengan los pliegos por algunos de los medios mencionados anteriormente deberán informar por correo electrónico a dcc@mptutelar.gob.ar su razón social, N° de CUIT, dirección, teléfono y correo electrónico oficial.	

ACTO DE APERTURA

Lugar/Dirección	Día y Horario
MINISTERIO PÚBLICO TUTELAR - DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES- Florida 15 7° Piso - CABA	9 de octubre de 2023 a las 11:00 hs.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

CLÁUSULAS PARTICULARES

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

La presente Licitación Pública N° 3/2023, de etapa única, tiene por objeto la contratación del servicio de una plataforma digital omnicanal con el fin de unificar los canales de contacto de este Ministerio Público Tutelar (MPT), por el término de doce (12) meses, conforme las cantidades que se detallan en el Anexo II que forma parte integrante del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas (PBCPyET), en los términos del artículo 32 y ccs. de la Ley N° 2.095, texto consolidado, y reglamentada por Resolución CCAMP N° 53/2015.

2. RENGLON A COTIZAR

RENGLÓN	subrenglón	DETALLE
1	1	Solución de plataforma omnicanal con 10.000 (DIEZ MIL) conversaciones mensuales.
	2	Puesta en marcha inicial (setup de la plataforma).
	3	Licencias y capacitación para doce (12) operadores de la plataforma.
	4	Mensajes HSM de WhatsApp

Adicionalmente, deberá cotizarse el valor unitario mensual de cada HSM excedente, a facturarse una vez agotados los quinientos (500) contactos mensuales que se encontrarán incluidos en el valor del servicio ofertado, de acuerdo con lo establecido en el punto 1.25 de las especificaciones técnicas que forman parte del presente pliego.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

3. UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES.

En los artículos del presente Pliego, donde se mencione la Unidad Operativa de Adquisiciones (UOA), deberá leerse Departamento de Compras y Contrataciones del Ministerio Público Tutelar, sito en la calle Florida N° 15, piso 7°, C.A.B.A.

4. PRESUPUESTO OFICIAL.

El presupuesto oficial de la presente contratación por doce (12) meses de servicio, asciende a la suma total estimada de DOLARES ESTADOUNIDENSES TREINTA Y DOS MIL (\$ 32.000.-), IVA incluido para los Subrenglones Nros. 1 y 4, y de PESOS DOS MILLONES (\$ 2.000.000.-) IVA incluido para los Subrenglones 2 y 3.

5. COMUNICACIONES.

Las comunicaciones entre el Ministerio Público y los interesados, oferentes, serán válidas en las direcciones de correo electrónico que previamente aquéllos hayan constituido, o en su defecto, en las que figuren en el RIUPP. En ningún caso, los destinatarios podrán aducir que los correos electrónicos no fueron recibidos o que su contenido fue adulterado. Todo ello de conformidad a lo establecido en el artículo 4º del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (PUByCG), y art. 73 de la Ley N° 2.095, texto consolidado, y su reglamentación aprobada por Resolución CCAMP N° 53/15.

6. CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO.

Las firmas participantes deberán constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires, denunciar el domicilio real, teléfono, fax, y dirección de correo electrónico en la que se efectuarán todas las notificaciones y/o comunicaciones que sean necesarias durante el proceso de contratación y en la ejecución del contrato.

Si ello se omitiera, se tendrá como domicilio constituido el declarado en el RIUPP.

7. PRESENTACION DE LAS OFERTAS

7.1 Requisitos. Conforme el artículo 13 del PUByCG, las ofertas económicas pueden ser presentadas en formato digital (escaneado completo de la oferta elaborada y documentación en los términos requeridos en el presente pliego) mediante correo electrónico a **licitaciones@mptutelar.gob.ar** debiendo estar dirigidas al Departamento de Compras y Contrataciones y aclarando en el asunto la leyenda **“Expediente Electrónico A-01-00025460-2/2023 – Licitación Pública N° 3/2023 – Contratación de un servicio de plataforma digital**



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

omnicanal para el **MINISTERIO PÚBLICO TUTELAR años 2023/2024**”, o ser presentadas en sobre cerrado en Rivadavia 581 piso 7º y/o Florida 15 piso 7º de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), días hábiles de lunes a viernes en el horario de 10 a 15 hs., debiendo estar dirigidas al Departamento de Compras y Contrataciones del MPT, indicándose el número y el objeto de la contratación.

En el caso de las presentaciones realizadas por correo electrónico **el archivo con la oferta deberá tener una carga máxima de 30mb** y presentarse en uno o varios correos ordenados y numerados a fin de facilitar la correcta recepción y análisis de estos. **El sistema enviará un mensaje automático confirmando la recepción del correo.**

Para ambas modalidades de presentación, la fecha límite es hasta **las 10.59 hs del día 9 de octubre de 2023, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.**

Las ofertas deberán presentarse escritas a máquina o manuscritas con tinta, **estar debidamente foliadas, con firma y aclaración en todas sus hojas**, por el oferente o su representante legal; en este último caso, se deberá acompañar el Poder que acredite que el firmante de la oferta tiene poder suficiente para obligar a la empresa.

El Departamento de Compras y Contrataciones mantendrá en estricta reserva las propuestas económicas que vaya recibiendo, asignándoles una numeración según el orden de su recepción.

Para la oferta económica deberá utilizarse el **“Formulario Original para Cotizar”** que como **Anexo IV** forma parte integrante del presente Pliego, debiendo agregar Anexos al mismo para ampliar el detalle técnico de la cotización, si correspondiere.

No se admitirán enmiendas o raspaduras que no estén debidamente salvadas.

Se hace saber que NO resulta necesaria la presentación de ninguno de los Pliegos que rigen la presente contratación, ya que dicho requisito puede suplirse con la Carta de



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Presentación suscripta por el oferente aceptando expresamente todas las cláusulas y condiciones de estos.

7.2 Forma de cotizar. No se admitirán cotizaciones parciales. Sólo podrá formularse cotización por Renglón completo, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 inc. a) del PUByCG; indicándose el precio unitario –en números- con referencia a la unidad de medida, el precio total del renglón –en números- y el total general de la oferta –expresado en letras y números-. De existir divergencia entre el monto unitario y el total, se tomará como válido el monto unitario.

La oferta deberá incluir todos los impuestos vigentes, derechos, comisiones, gastos de traslados, fletes, beneficios, sueldos, jornales y costos indirectos y todo otro gasto para cumplimentar la provisión en los términos acordados en el objeto contractual, ajustado a las bases y condiciones fijadas por las presentes cláusulas particulares y especificaciones técnicas, y que serán a cuenta y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario.

Este MPT no ha de reconocer bajo ningún concepto, costos adicionales a los ofertados originalmente.

7.3 Moneda de cotización.

Sub-Renglones Nros. 1 y 4: atento que los productos y/o servicios requeridos en los Sub-Renglones Nros. 1 y 4 son de origen extranjero, se podrá cotizar en dólares estadounidenses, conf. inc. 3 b) apartado 1 de la Reglamentación al actual art. 96 de la Ley N° 2.095 –texto consolidado-, aprobada por Anexo I de Resolución CCAMP N° 53/15.

Subrenglones Nros. 2 y 3: la cotización será en pesos (moneda de curso legal en la República Argentina), precio con IVA incluido (artículo 10 del PBCG aprobado por Res. CCAMP N° 53/2015), y ajustado a las bases y condiciones fijadas por las cláusulas particulares y especificaciones técnicas.

No serán consideradas aquellas ofertas que no se ajusten al principio de cotización previamente establecido. En caso de no hacerse expresa mención al IVA en la oferta, quedara tácitamente establecido que dicho valor se halla incluido en la misma.

El precio total cotizado incluirá los costos del personal, seguros y/o todo otro costo de entrega de la prestación que son a cuenta y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario,



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

ajustándose a las bases y condiciones fijadas por las presentes cláusulas particulares y especificaciones técnicas.

7.4 Efectos de la presentación. La presentación de la oferta, importa para el oferente, el pleno conocimiento de toda la normativa que rige el procedimiento de selección, la evaluación de todas las circunstancias, la previsión de sus consecuencias y la aceptación en su totalidad de las bases y condiciones estipuladas, como así también de las circulares con y sin consulta que se hubieren emitido, sin que pueda alegarse en adelante su desconocimiento, por lo que no es necesario la presentación de ninguno de los pliegos en la oferta, salvo que los mismos sean solicitados como requisitos junto con la documentación que integra la misma, en los términos previstos por la Ley N° 2.095, texto consolidado, su Reglamentación aprobada por Resolución CCAMP N° 53/2015, al igual que el PUByCG aprobado en consecuencia de esta última.

7.5 Plazo de Mantenimiento de la Propuesta Económica. Los oferentes deberán mantener la oferta por el término de treinta (30) días hábiles, a contar de la fecha del acto de apertura. Al vencimiento del plazo fijado para el mantenimiento de las ofertas, éstas se prorrogan automáticamente por igual plazo, salvo manifestación expresa en contrario por parte del oferente, formulada con una antelación mínima de diez (10) días anteriores al vencimiento.

Si el oferente no mantuviera el plazo estipulado en el párrafo anterior, será facultad del MPT considerar o no las ofertas así formuladas, según convenga a sus propios intereses.

8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR CON LA OFERTA:

8.1 Carta de presentación. Deberá acompañarse una carta de presentación firmada por el OFERENTE o su representante legal, donde manifieste expresamente su decisión de participar en el presente proceso de contratación y la aceptación de todas las cláusulas del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas y todos los Anexos correspondientes, que rigen la presente contratación.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Cabe destacar que la presentación de la presente Carta suple la obligación de presentar los Pliegos General, Particular y sus Anexos firmados por el oferente o su representante legal, conforme lo estipulado en la cláusula 7.1 *in fine* del presente PByCP.

8.2 Inscripción en el RIUPP. Para que las ofertas sean consideradas válidas, los oferentes deberán estar inscriptos en el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores del Sector Público de la Ciudad (RIUPP), dependiente de la Dirección General de Compras y Contrataciones del Ministerio de Hacienda del G.C.B.A., en los rubros licitados.

El oferente deberá haber iniciado el trámite de inscripción, como proveedor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ante el “Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores” (RIUPP), al momento de presentar la oferta. De acuerdo con la normativa vigente, **la inscripción deberá estar cumplida antes de la adjudicación.**

Queda bajo exclusiva responsabilidad del oferente encontrarse inscripto o preinscripto en dicho Registro, previo a la emisión de la Adjudicación correspondiente.

8.3 Certificado del Registro de Deudores/as Alimentarios/as Morosos/as. Conforme el artículo 8º del PUByCG con vigencia actualizada.

8.4 Certificado Fiscal para Contratar.

Nota: Por aplicación de la Resolución N° 4164/AFIP/17 que deroga la Resolución N° 1814/AFIP/05, los oferentes NO deberán presentar el Certificado Fiscal para Contratar que exige el art. 12 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (Anexo II de la Resolución CCAMP 53/15). En consecuencia y en función de la nueva metodología, el Ministerio Público Tutelar realizará la consulta de habilidad de los oferentes para contratar con el estado, mediante el servicio WEB de la AFIP

8.5 Declaración Jurada de Aptitud para Contratar-Personas no Habilitadas para Contratar. Los oferentes deberán manifestar bajo juramento no encontrarse comprendidos en algunas de las situaciones indicadas en el artículo 90 de la Ley N° 2.095, texto consolidado. A tal efecto, suscribirán el formulario de declaración jurada que integra las bases del presente llamado, el cual se acompaña en el Anexo del PUByCG aprobado por la Resolución CCAMP N° 53/15.

8.6 Declaración Jurada de Propuesta Competitiva: En los términos del artículo 16 de la Ley N° 2.095, texto consolidado (Anexo III)



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

8.7 El oferente deberá acreditar la inscripción ante la AFIP e Ingresos Brutos.

8.8 Acreditación de Personería Jurídica.

Mediante la presentación de copias certificadas por Escribano Público del Contrato Social o Estatutos Sociales y Acta de Asamblea y/o Directorio de la cual surja la actual distribución de cargos directivos o autoridades de la sociedad, o en su defecto, la presentación de los documentos originales y copia simple de los mismos a los fines de la certificación de estas últimas por el MPT.

8.9 Constitución de Domicilio.

Conforme Cláusula 6 del presente Pliego.

8.10 Antecedentes comerciales: Los oferentes deberán, como prueba de idoneidad y capacidad técnica, acompañar como mínimo tres (3) certificaciones de servicios de similares características a las que se contrata, en establecimientos públicos y/o privados sean radicados en Argentina o en el extranjero, suscriptas por autoridades de dichos establecimientos o en su defecto un listado de estos, en las que consten los siguientes datos:

- Denominación del organismo o empresa.
- Domicilio y teléfono de esta
- Tipo del servicio prestado.
- Período del servicio, el que no deberá superar los dos (2) años de antigüedad.
- Persona con la cual contactarse con el objeto de determinar el grado de cumplimiento.

8.11 Propuesta técnica: a fin de convalidar los requerimientos establecidos en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

8.12 Garantía de mantenimiento de oferta, conforme cláusula 9.1 del presente, de corresponder.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

9. GARANTÍAS

9.1 Garantía de mantenimiento de oferta. En virtud de lo dispuesto por los artículos 93 incisos a) y 94 inc. d) de la Ley 2.095, texto consolidado, cuando el importe de la oferta supere las cien mil (100.000 UC) unidades de compra, equivalentes a pesos quince millones (\$ 15.000.000.-), el oferente deberá constituir una garantía de mantenimiento de oferta mediante un Seguro de Caución a través de una póliza emitida por una compañía de seguros autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendida a favor del MINISTERIO PÚBLICO TUTELAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, sito en Florida 15 7º piso, CUIT 30-70962154-4, sin límite de validez. **El oferente deberá acompañar dicha Garantía junto a su oferta.**

El monto de la garantía de mantenimiento de oferta se calculará aplicando el cinco por ciento (5%) sobre el valor total de la oferta.

En el caso de cotizar ofertas alternativas, la garantía se calcula sobre el mayor valor propuesto.

Se recuerda que, **si el oferente no acompañare la garantía de mantenimiento de oferta, su oferta será rechazada de pleno derecho, conforme lo dispuesto en el artículo 98 inc. c) de la Ley Nº 2.095, texto consolidado.**

9.2 Garantía de Cumplimiento del Contrato. Por la naturaleza del servicio a contratar no podrá hacerse uso de la excepción prevista en el actual artículo 95 de la Ley Nº 2.095, texto consolidado, por lo que el Adjudicatario deberá constituir dicha garantía, mediante un Seguro de Caución a través de una póliza emitida por una compañía de seguros autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendida a favor del MINISTERIO PÚBLICO TUTELAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES. El Adjudicatario deberá integrar dicha Garantía dentro del término de cinco (5) días de recepcionada la Orden de Compra. El monto de la garantía de cumplimiento del contrato se calculará aplicando el diez por ciento (10%) sobre el valor total de la adjudicación.

De no proceder el Adjudicatario a la integración, el MPT podrá optar por la rescisión del respectivo Contrato con la imposición de la penalidad prevista en el artículo 116 de la Ley Nº 2.095, texto consolidado.

9.3 Contra Garantía. Conforme el artículo 93 inc. c de la Ley Nº 2.095, texto consolidado, se deberá presentar una Contra garantía, para el caso en que se autorice la forma de pago por



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

hasta el cien por ciento (100%) del monto adjudicado de manera anticipada. En tal caso, dicha garantía será del cien por ciento (100%) sobre el monto que reciba el adjudicatario en concepto de adelanto. La misma deberá constituirse mediante un Seguro de Caución, sin límite de validez, a la orden del Ministerio Público Tutelar de la C.A.B.A., CUIT 30-70962154-4, a entera satisfacción de este y deberá ser presentada en el Departamento de Compras y Contrataciones luego de suscripta la Orden de Compra, previo a la entrega de la factura respectiva.

Nota: La Unidad de Compra (UC) fue fijada por la Ley N° 6.672 para el ejercicio 2023, en la suma de pesos ciento veinte (\$ 150).

10. CONSULTAS Y ACLARACIONES. CIRCULARES. IMPUGNACIONES

Las consultas relacionadas con el presente proceso se realizan ante la UOA por mail a dcc@mptutelar.gob.ar, hasta cuarenta y ocho (48) horas previas a la fecha establecida para la apertura de las ofertas.

Las circulares de oficio o en respuesta a pedidos de aclaraciones y/o consultas, emitidas por el MPT, formarán parte de los documentos contractuales y serán notificadas a cada uno de los oferentes que hayan retirado los Pliegos de la Contratación, quienes a su vez deberán acusar recibo de cada Circular. En consecuencia, los oferentes no podrán alegar ninguna causa basada en el desconocimiento del contenido de dichas Circulares.

Las impugnaciones al pliego se recibirán en el plazo previsto para las realizar las consultas conforme lo establecido en el artículo 80 inciso k) y la cláusula 17 inciso d) del PUBCG.

11. APERTURA DE LAS PROPUESTAS

Una vez cumplido el plazo establecido en la cláusula 7.1, se procederá a realizar el acto de apertura público de ofertas en el ámbito de la UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES dependiente del Departamento de Compras y Contrataciones del MPT, sito en la calle Florida N° 15, 7° piso, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y se confeccionará el acta donde se



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

detallará la cantidad de ofertas recibidas, el orden, el nombre de las firmas oferentes y toda otra eventualidad que se considere oportuna.

12. FALSEDAD DE DATOS DE LA OFERTA

La CEO o la UOA interviniente podrán verificar la veracidad de los datos volcados en la oferta y/o declaraciones juradas en cualquier etapa del procedimiento. La falsedad de los datos respecto de la documentación acompañada implicará el descarte de la oferta, la pérdida de las garantías y la suspensión del oferente por el plazo máximo previsto en la Ley N° 2.095.

Si la falsedad fuera detectada durante el plazo de cumplimiento del contrato, hará pasible al adjudicatario de la aplicación de la penalidad de rescisión del contrato, en los términos del segundo párrafo del artículo 125 de la precitada Ley.

13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS. COMISIÓN EVALUADORA DE OFERTAS. DICTAMEN - PREADJUDICACIÓN.

La evaluación de las ofertas estará a cargo de la Comisión Evaluadora de Ofertas (CEO) mediante la emisión del correspondiente Dictamen de Preadjudicación, que elaborará teniendo en cuenta la calidad, el precio, la idoneidad del oferente y demás condiciones de la oferta. El mismo no tendrá carácter vinculante y se formulará dentro de los cinco días contados a partir del momento en que el expediente se encuentre debidamente integrado, conf. los términos del artículo 100 de la Ley 2.095, texto consolidado, y reglamentado por la Resolución CCAMP N° 53/2015 y artículo 19 del PUByCG.

13.1 Causales de rechazo de la oferta. Será rechazada de pleno derecho la oferta que incurriere en los supuestos contemplados por el art. 15 del PUByCG aprobado por Resolución CCAMP N° 53/2015 y 98 Ley N° 2.095, texto consolidado.

No podrán ser desestimadas de pleno derecho aquellas ofertas que contengan defectos de forma, pudiendo la CEO intimar a los oferentes a subsanar los mismos en un plazo no mayor de tres (3) días, por aplicación de lo dispuesto en el inc. b) de la reglamentación aprobada por Resolución CCAMP N° 53/2015 al artículo 100 de la Ley N° 2095, texto consolidado.

13.2 Errores De Cotización. En caso de error evidente, debidamente comprobado a exclusivo juicio de la CEO:



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

13.2.1 Si el error es denunciado antes de la adjudicación, deberá desestimarse la oferta sin penalidades.

13.2.2 Si el error es denunciado entre la adjudicación y la emisión de la orden de compra, deberá dejarse sin efecto la adjudicación.

13.3 Ampliación/Aclaración De Documentación. En oportunidad de analizar las ofertas, la CEO y/o el área técnica interviniente se reservan el derecho de solicitar ampliación o aclaración de la documentación presentada, a fin de evaluar correctamente la oferta, sin que ello afecte el derecho de igualdad entre los oferentes, ni alterar la presentación de la propuesta económica realizada.

13.4 Prerrogativa. Cuando se estime que el precio de la mejor oferta presentada resulta excesivo con relación al monto estimado de la contratación, podrá solicitarse una mejora en el precio de la oferta, a los fines de conseguir la más conveniente a los intereses del Ministerio Público Tutelar; teniendo en cuenta los principios de eficiencia, eficacia y economía previstos en la Ley N° 2.095, conf. artículo 22 del PUByCG.

13.5 Rechazo. El Ministerio Público Tutelar se reserva el derecho de rechazar la totalidad de las ofertas presentadas, sin que dicho decisorio pueda generar reclamo alguno de los oferentes.

13.6 Pruebas y comprobaciones: El Ministerio Público Tutelar se reserva el derecho de realizar requerimientos, aún con posterioridad al acto de apertura de ofertas, ello a fin de evaluar la calidad y el cumplimiento de las especificaciones técnicas del presente pliego.

13.7 Evaluación de las ofertas: estará a cargo de la Comisión de Evaluación de Ofertas (CEO) mediante el correspondiente Dictamen de Evaluación de Ofertas (Preadjudicación), el cual no tendrá carácter vinculante, conf. los términos del artículo 100 de la Ley N° 2.095, texto consolidado, y su Reglamentación aprobada por Resolución CCAMP N° 53/2015 y artículo 19 del PUByCG.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

13.8 Criterios de Evaluación y Selección de Ofertas. La preadjudicación deberá recaer en la propuesta más conveniente para este Ministerio Público Tutelar, teniendo en cuenta la calidad, el precio, la idoneidad del oferente y demás condiciones de la oferta.

Previo a la evaluación económica de las ofertas, se analizará la información y documentación aportada por los oferentes, a fin de determinar el cumplimiento de las cláusulas del presente Pliego y las Especificaciones Técnicas, y considerar la admisibilidad de las ofertas.

13.9 Anuncio del Dictamen de Evaluación de Ofertas (Preadjudicación). De conformidad con el artículo 20 del PUByCG, el Dictamen de Evaluación de Ofertas será publicado en la página web del Ministerio Público Tutelar y en el Boletín Oficial por el término de un (1) día. Asimismo, se notificará a todos los oferentes en el proceso, debiendo éstos dejar constancia de la recepción de la notificación enviada.

14. IMPUGNACIONES A LA PREADJUDICACIÓN.

Los oferentes podrán formular impugnaciones a la preadjudicación, dentro de los tres (3) días posteriores al de la notificación, las que serán resueltas en el Acto Administrativo que apruebe el procedimiento y adjudique la contratación, si correspondiere.

Es requisito para la impugnación al dictamen de preadjudicación el depósito en efectivo equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto pre-adjudicado por el que se presenta la impugnación

15. ADJUDICACIÓN

El objeto de la presente contratación será adjudicado a un único oferente por renglón completo a favor de la oferta más conveniente, de acuerdo a las condiciones fijadas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas, que como Anexo II forma parte integrante de la presente Contratación, teniendo en cuenta el criterio de selección previsto en el artículo 102 de la Ley N° 2.095, texto consolidado, y su Reglamentación aprobada por Resolución CCAMP N° 53/15.

Dicha Adjudicación se notificará fehacientemente al adjudicatario y al resto de los oferentes dentro de los CINCO (5) días de emitido el correspondiente Acto Administrativo, a la dirección de correo electrónico que el adjudicatario haya declarado en su oferta o en su defecto, a la dirección de correo electrónico que haya declarado en el RIUPP. Asimismo, la UOA publicará la



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

adjudicación en la página Web del Ministerio Público Tutelar y en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, por el término de un (1) día.

16. REVOCACIÓN DE PROCEDIMIENTO

El Ministerio Público Tutelar podrá dejar sin efecto el procedimiento de contratación en cualquier momento anterior al perfeccionamiento del contrato, sin por ello dar lugar a indemnización alguna a favor de los interesados u oferentes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley N° 2.095, texto consolidado, y artículo 24 del PUByCG.

17. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfeccionará con la suscripción de la Orden de Compra por parte del adjudicatario, realizada dentro del plazo de cinco (5) días de llevada a cabo la notificación de la adjudicación (artículo 25 del Anexo II- PUByCG, Res. CCAMP N° 53/2015), la que podrá ser rechazada por el adjudicatario dentro del plazo y en los términos contenidos en la normativa citada.

18. PLAZO E INICIO DE CONTRATACION Y LUGAR DE ENTREGA. RECEPCIÓN

PLAZO DE ENTREGA: El plazo de entrega es de SESENTA (60) días corridos, computados a partir de la notificación de la Orden de Compra, para tener acceso a la plataforma a efectos de realizar las pruebas y de NOVENTA (90) días corridos, computados a partir de la notificación de la Orden de Compra, para la implementación definitiva del servicio.

La prestación del servicio tendrá una duración de doce (12) meses, consecutivos e ininterrumpidos, contados a partir de la fecha en que se inicien las prestaciones, atento a lo establecido por el Capítulo X de la Ley N° 2.095, texto consolidado, y su reglamentación aprobada por Resolución CCAMP N° 53/2015

El adjudicatario deberá contactarse a través de un correo electrónico dirigido al Departamento de Tecnología y Comunicaciones de este MPT (dtc@mptutelar.gob.ar) a fin de proceder a la implementación del servicio.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

En caso de que el oferente especifique en su oferta una fecha de inicio diferente a la establecida deberá fundamentar los motivos, y será facultad del Ministerio Público Tutelar considerar o no las ofertas así formuladas, según convenga a sus propios intereses.

A los fines de la emisión del Informe Técnico de conformidad y el Parte de Recepción Definitiva (PRD), el adjudicatario deberá presentar ante la Secretaría General de Gestión durante la primera semana del mes inmediatamente posterior al de la prestación del servicio, un Remito u Orden de Trabajo emitido a tal efecto.

18.1 Recepción provisoria: Verificada la entrega y el inicio de la vigencia del servicio, el Departamento de Tecnología y Comunicaciones dependiente de la Dirección Operativa de este Ministerio Público Tutelar, o quien éste designe, elaborará un informe que tendrá carácter provisional, prestando conformidad con los mismos.

18.2 Conformidad Definitiva: La conformidad definitiva será otorgada por la Comisión de Recepción Definitiva de Bienes y Servicios, mediante la emisión del correspondiente Parte de Recepción Definitiva (PRD), dentro de los ocho (8) días corridos contados a partir de la recepción de la documentación de acuerdo con el punto precedente, y previa comprobación del cumplimiento de las disposiciones contractuales.

19. PENALIDADES Y MULTAS POR INCUMPLIMIENTO

Para el caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas será de aplicación lo dispuesto por los Capítulos XI, XII y XIII de la Ley N° 2.095, texto consolidado, y su reglamentación aprobada por Resolución CCAMP N° 53/2015.

La Secretaría General de Gestión, el Departamento de Tecnología y Comunicaciones y/o quién estos designen, serán los encargados del contralor del grado de cumplimiento contractual por parte de la firma adjudicataria.

19.1 El incumplimiento, o el cumplimiento no satisfactorio en término, injustificado de las obligaciones contractuales coloca al adjudicatario en estado de mora y, por lo tanto, sujeto a la aplicación, previo informe de dicha Dirección, de las penalidades y/o sanciones establecidas en la normativa vigente.

19.2 La aplicación de multas será notificada fehacientemente, registrada y considerada como antecedente desfavorable para el adjudicatario en el caso de presentarse a nuevas licitaciones.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Los descargos y/o reclamos del adjudicatario deberán ser interpuestos dentro de los tres (3) días de producido el hecho que los motive, quedando obligado a fundarlos debidamente.

20. AMPLIACIÓN O DISMINUCIÓN DEL CONTRATO

Las ampliaciones y disminuciones contempladas en este Pliego deberán ser aprobadas por el MPT o por quien éste delegue tal atribución y se efectuarán conforme a lo previsto en el Art. 111 de la Ley N° 2.095, texto consolidado y su Reglamentación aprobada por Resolución CCAMP N° 53/2015.

21. PRÓRROGA.

EL MPT se reserva el derecho de prorrogar el contrato a su vencimiento, por un plazo igual o menor del contrato inicial, no pudiendo el plazo de la prórroga superar al plazo de vigencia original del contrato, según lo estipulado en el inc. III del Art. 111 de la Ley 2095, texto consolidado, y su Reglamentación aprobada por Resolución CCAMP 53/2015.

22. CESIÓN O TRANSFERENCIA

La adjudicataria no podrá ceder ni transferir a terceros, parcial ni totalmente, el objeto de la presente Contratación Menor, sin la correspondiente autorización previa por parte del organismo contratante, en los términos del artículo 113 de la Ley N° 2.095 de Compras y Contrataciones, texto consolidado, teniendo responsabilidad total sobre la ejecución del contrato y su cumplimiento.

23. RESCISIÓN DEL CONTRATO

El MPT podrá rescindir el contrato de pleno derecho, sin perjuicio de las sanciones previstas en la Ley N° 2.095 y su reglamentación, cuando cumplido el plazo de ejecución, y de no mediar causa justificable, no se hubiera hecho entrega de los bienes adjudicados, objeto de la presente contratación menor, como así también por las causales previstas en los arts. 122, 123, 124, 125, 126 y 127 de la Ley N° 2.095, texto consolidado.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

24. FORMA DE PAGO

El pago se efectivizará dentro del plazo de treinta (30) de la fecha de presentación de la factura respectiva, conforme el artículo 29 en el PUByCG, ante el Departamento de Compras y Contrataciones, sito en Florida 15, 7° piso CABA, mencionando el número de Actuación por la cual tramita la presente contratación.

El termino fijado se interrumpe si existen observaciones sobre la documentación pertinente u otros tramites a cumplir imputables al acreedor.

24.1 Las facturas deberán ser confeccionadas conforme a los términos establecidos en el artículo 27 del PUByCG, a nombre del Ministerio Público de la C.A.B.A., Combate de los Pozos N° 155 CABA, CUIT 30-70962154-4, I.V.A. Exento, y remitidas por correo electrónico a **dcc@mptutelar.gob.ar**, mencionando el número de Actuación por la cual tramita la presente contratación.

Asimismo, con la presentación de facturas deberá acompañarse, conforme artículo 28 del PUByCG:

- a) Original del Parte de Recepción Definitiva;
- b) Fotocopia del comprobante de pago correspondiente al último vencimiento del Impuesto sobre los Ingresos Brutos operado al momento de presentar la factura. Caso contrario, podrá ser requerida por la Tesorería al momento de poner a disposición del adjudicatario el pago correspondiente
- c) Constancia de Inscripción ante la AFIP.
- d) Para el caso de contrataciones de servicios con empresas inscriptas como empleadoras, una fotocopia de la Declaración Jurada de Cargas Sociales (Formulario 931) correspondiente al mes anterior al momento de presentación de la factura y constancia de su pago.

El MPT se reserva el derecho de verificar los datos expuestos.

24.2 Para el caso que el adjudicatario requiera el pago anticipado mencionado en el punto 9.3 del presente Pliego, éste se hará efectivo una vez que el adjudicatario presente la Contra garantía del cien por ciento (100%) sobre el monto solicitado en concepto de adelanto.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

25. INTERPRETACIÓN Todos los documentos que integran la contratación son considerados como recíprocamente explicativos. En caso de que se suscitaren divergencias entre la oferta y las bases del llamado, se atenderá lo dispuesto en el apartado “Orden de Prelación” del artículo 25 del PUByCG.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Florida 19 Piso 7 · (C1005AAA) Tel. 5297-8054/ 55/ 56 · dcc@mptutelar.gob.ar · www.mptutelar.gob.ar



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

DISPOSICION UOA N° 17/2023 – ANEXO II

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto de la presente es la contratación de una plataforma digital omnicanal con el fin de unificar los canales de contacto de este Ministerio Público Tutelar.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN ÚNICO:

RENGLÓN ÚNICO: Plataforma omnicanal On Premise de chat integrada

Se deberá proveer una solución del tipo On Premise de chat montada a través de la API OFICIAL de WhatsApp que permita la integración de canales digitales de atención como Facebook Messenger, Instagram Direct Messenger, eMail, Web Chat y WhatsApp. Con respecto a esta última integración, deberá ofrecerle al ciudadano un contacto de Whatsapp a través del número telefónico celular vigente, propiedad del MPT asociado a una cuenta de WhatsApp Bussiness, mediante el cual pueda interactuar con un operador designado.

Aquellos que inicien una primera comunicación con el contacto, deberán recibir un mensaje de bienvenida, a modo de preatendedor telefónico, el cual será provisto por el Ministerio Público Tutelar, al oferente adjudicado.

El Ministerio Público Tutelar comprende que las integraciones con productos de terceros, como por ej. con META, está regidos por sus “Términos y Condiciones” y están bajo potestad de los fabricantes modificarlos sin notificación previa alguna ni importar el impacto que podría ocasionar a sus clientes y, por lo tanto, no será responsabilidad, de los oferentes tener control de dichas situaciones.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Ítem 1 Subrenglón 1: Solución de plataforma omnicanal con 10.000 (DIEZ MIL) conversaciones mensuales.

Ítem 2 Subrenglón 2: Puesta en marcha inicial (setup de la plataforma).

**Ítem 3 Subrenglón 3: Licencia para operador de la plataforma y capacitación.
Cantidad: Doce (12)**

Ítem 4 Subrenglón 4: Mensajes HSM de WhatsApp.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SOLUCIÓN (Subrenglón 1)

En cuanto al detalle de las funcionalidades esperadas, se enumeran las siguientes:

- 1.1 Debe ser compatible con los navegadores web populares, como Chrome, Firefox, Internet Explorer y Safari, todos en su última versión. Permitiendo a los operadores acceder a un sistema web, sin necesidad de contar con un teléfono celular.
- 1.2 Deberá incluir la cantidad de doce (12) agentes, supervisores ilimitados y tres canales de atención.
- 1.3 Debe permitir que los operadores/agentes se conecten de manera simultánea, autenticándose de manera individual con Microsoft Active Directory.
- 1.4 Deberá permitir y asignar a los usuarios, mínimamente los siguientes tipos de roles:
Administrador, Supervisor, Agente. Donde:
 - a) El Rol de Administrador tendrá privilegios totales.
 - b) El Rol de Supervisor tendrá permisos para acceder a reportes y auditoria de los agentes y los servicios.
 - c) Los Agentes deberán poder asignarse a una o más grupos de atención.
- 1.5 Debe ofrecer adicionalmente una cuenta de Administrador para gestionar privilegios, cambiar contraseñas, y configurar los mensajes predefinidos.
- 1.6 Se deberán poder dar de alta hasta tres (3) **canales de atención** que deberán poder enviarse a: un Bot o a una Cola de Atención.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

1.7 Se deberán poder definir **Colas de Atención** que permitan asignar las conversaciones a un agente disponible respetando el orden de llegada.

1.8 Se deberán poder crear y asignar **agentes** a una o más Colas de Atención.

1.9 Se deberán poder crear **Bots de atención** ilimitados con las siguientes características:

- a) Respuestas automáticas.
- b) Menús de opciones que puedan anidarse ilimitadamente.
- c) Recolección de información (ej. solicitar nombre, nro. de trámite, etc.).
- d) Integración con sistemas externos vía WebServices.
- e) Interpretación en Lenguaje Natural.
- f) Posibilidad de rutear las interacciones a un grupo de atención.

1.10 Integración con Cisco Webex App.

1.10.1 La solución deberá permitir que el operador mantenga una única interfaz de uso, donde la plataforma Cisco Webex incluirá dentro de su layout la interfaz de la plataforma de manejo de mensajes. Se aceptará que sea un desarrollo a medida a brindarse dentro de los 3 meses de iniciado el contrato.

1.10.2 La solución multimedia deberá enviar notificaciones a la plataforma Cisco Webex de manera tal que el operador reconozca la recepción de nuevos mensajes sin leer. Se aceptará que sea un desarrollo a medida a brindarse dentro de los 3 meses de iniciado el contrato.

1.11 La aplicación de los **agentes** deberá permitirles realizar las siguientes acciones:

- a) transferir una conversación que le fue asignada a:
 - otro operador de la plataforma.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

- Otra cola de atención.
- b) Finalizar una conversación y clasificarla con un código.
- c) Cambiar su estado de trabajo (disponible, no disponible, backoffice, etc.).
- d) Ver el historial de sus conversaciones finalizadas.
- e) Ver el historial de las conversaciones del contacto con quien está conversando.
- f) El operador podrá recibir mensajes directos tanto desde el BOT cuando este reconozca la existencia de un contacto anterior o por las reglas de ruteo configuradas previamente.

1.12 Los **Supervisores** deberán poder:

- a) derivar las conversaciones a:
- otro operador de la plataforma.
 - Otra cola de atención.
- b) Monitorear las conversaciones finalizadas y en curso.
- c) Obtener estadísticas de uso de la plataforma, las cuales deben contener por lo menos:
1. Cantidad de mensajes recibidos y enviados por operador.
 2. Tiempo total y tiempo promedio de tiempo de respuesta para los mensajes.
 3. Cantidad de conversaciones mantenidas.
 4. Contar con un dashboard gráfico para visualizar los reportes.
 5. Reportes por: canales de atención, colas de atención y agentes.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

- 1.13 Debe contar con un histórico de lo conversado de al menos 12 meses.
- 1.14 Debe ser posible la recepción de mensajes de audio, video, documentos e imágenes. De la misma manera, la aplicación debe permitir que se compartan estos tipos de archivos. Esto, teniendo en cuenta según los términos y condiciones de los fabricantes de las aplicaciones externas.
- 1.15 Debe contar con la posibilidad de importar y exportar contactos.
- 1.16 Debe contar con una herramienta para gestionar y utilizar en las conversaciones mensajes predefinidos, para facilitar y estandarizar las respuestas.
- 1.17 La solución implementada debe ser compatible con la API OFICIAL de META para garantizar que la cuenta del organismo se encuentre verificada y contar con la “insignia verde” lo cual garantizará al ciudadano estar comunicándose con el MPT.
- 1.18 El sistema debe contar con flexibilidad para que mediante un usuario administrador se pueda modificar el mensaje de bienvenida.
- 1.19 El sistema debe funcionar todos los días, a toda hora. Sin embargo, debe haber flexibilidad para definir múltiples franjas horarias de atención configurables para que se le pueda comunicar claramente al ciudadano que luego del horario pautado, es posible que la respuesta tenga una demora hasta el próximo día hábil o se canalice a través del bot.
- 1.20 No debe permitir el borrado de las conversaciones o mensajes por parte de los operadores.
- 1.21 Deberá permitir la exportación de conversaciones.
- 1.22 Deberá permitir el resguardo de todas las configuraciones y conversaciones.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

- 1.23 Definir la cantidad de canales, agentes, supervisores y administradores.
- 1.24 Definir un paquete de horas para customizaciones.
- 1.25 Deberán habilitarse los HSM en la API WhatsApp, con el fin de poder enviar mensajes salientes a los ciudadanos, la cantidad de QUINIENTOS (500) contactos mensuales, con la posibilidad de facturarse los excedentes a partir del contacto número QUINIENTOS UNO (501) por parte de los operadores. Deberá cotizarse el valor unitario mensual de cada contacto excedente, a facturarse una vez agotados los QUINIENTOS (500) contactos mensuales que se encuentran incluidos en el valor del servicio.

4. ANTECEDENTES

El Oferente deberá demostrar idoneidad y experiencia para la provisión del servicio solicitado, por lo tanto, serán evaluadas aquellas ofertas que cumplan con el requisito de proveer, o haber provisto, servicios de características similares a las solicitadas. A fin de poder verificar este requerimiento se deberá presentar una nómina de al menos tres clientes en los cuales el oferente haya realizado y finalizado exitosamente proyectos con el uso de herramientas informáticas similares a las del organismo. Asimismo, se deberán incluir las referencias del personal técnico del oferente que se verá afectado a las tareas solicitadas. Deberán acreditar la participación, según el perfil que van a ejercer en el servicio solicitado, en trabajos exitosos similares finalizados y que se encuentren en plena operatividad, ya sea a nivel local o internacional.

5. DEMOSTRACIÓN

El oferente deberá coordinar con el Departamento de Tecnología y Comunicaciones una demostración del funcionamiento de la solución ofrecida y responder las consultas técnicas y de usabilidad que se realicen. Dicha demo será tomada en cuenta a la hora de realizar el informe técnico.

6. SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA

Para garantizar la prestación del servicio, la adjudicataria deberá disponer de atención telefónica y por correo. Alternativamente, se aceptará una plataforma para la gestión de las consultas. La atención deberá estar disponible días hábiles de 8 a 17hs.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

En relación con el tiempo de respuesta y tiempo de solución, se espera que la atención sea antes de las 4 horas, mientras que la solución puede tener un plazo máximo de 24hs

7. PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega es de SESENTA (60) días corridos, computados a partir de la notificación de la Orden de Compra, para tener acceso a la plataforma a efectos de realizar las pruebas y de NOVENTA (90) días corridos, computados a partir de la notificación de la Orden de Compra, para la implementación definitiva del servicio.

8. CAPACITACIÓN

El oferente deberá realizar una capacitación sobre el uso de la plataforma a los operadores que se solicitan en el presente pliego designados para utilizar la herramienta, así como también a los técnicos de la Mesa de Ayuda del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, respecto del servicio solicitado en el Renglón único de la presente contratación. La capacitación podrá ser realizada de manera virtual. Será necesario que el proveedor brinde un video tutorial para que pueda el organismo alojarlo en sus equipos y se encuentre a disposición de los usuarios.

9. PLAZO DE CONTRATACIÓN

El plazo de la contratación del servicio es de DOCE (12) meses.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

DISPOSICIÓN UOA N° 17/2023 - ANEXO III

DECLARACION JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA

El que suscribe, (nombre y apellido representante legal o apoderado)
.....con poder suficiente para este acto
DECLARO BAJO JURAMENTO, que la oferta realizada por la firma (nombre y apellido o
razón social)C.U.I.T,N° no
ha sido concertada con potenciales competidores, de conformidad con lo establecido en el
artículo 16 de la Ley N° 2.095, texto consolidado.

FIRMA

.....

ACLARACIÓN

.....

CARÁCTER

.....

Ciudad de Buenos Aires,de.....de.....



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

DISPOSICIÓN UOA N° 17/2023 – ANEXO IV

FORMULARIO ORIGINAL PARA COTIZAR

Licitación Pública N° 3/2023 – “Contratación de un servicio de plataforma digital omnicanal para el MPT”

Apertura de Ofertas: 9 de octubre, a las 11.00 horas

Oferente: _____

C.U.I.T: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

RENLÓN	Sub Renlón	DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO/ MENSUAL	PRECIO MENSUAL TOTAL	TOTAL ANUAL
1	1	Solución de plataforma omnicanal con 10.000 conversaciones mensuales.	1	U\$D	U\$D	U\$D
	2	Puesta en marcha inicial (set up de la plataforma).	1	\$	\$	\$
	3	Licencia para operador y capacitación.	12	\$	\$	\$
	4	Mensajes HSM	500	U\$D	U\$D	U\$D
TOTAL OFERTADO EN PESOS (EN NÚMEROS), IVA incluido						\$
TOTAL OFERTADO EN DOLARES (EN NÚMEROS), IVA incluido						U\$D



Ministerio Público Tutelar

Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

TOTAL OFERTADO EN PESOS

.....
.....

TOTAL OFERTADO EN DOLARES

.....
.....

COSTO POR CADA HSM EXCEDENTE (*):

REGLÓN 1.4: U\$D.....

(EN LETRAS)

(*) a partir del HSM Nro. 501, mensual, IVA incluido.

- **Plazo de Mantenimiento de Oferta:**

(Cláusula 7.6 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares)

- **Comienzo de la prestación del Servicio:**

(Cláusula 18 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares)

- **Forma de Pago:**

(Cláusula 24 del Pliego de Condiciones Particulares)

OBSERVACIONES:

.....
.....

IMPORTANTE:

- Se deberá cotizar el servicio conforme a las Especificaciones Técnicas que rigen la presente contratación.
- El oferente deberá adjuntar una descripción del servicio ofertado
- La presente oferta económica deberá estar firmada en todas sus hojas por el oferente o su representante legal.

Lugar y Fecha.....

Firma y Sello
(del oferente, apoderado o representante legal)



Rocío Gutierrez
Jefe del Departamento de
Compras y Contrataciones
Ministerio Público Tutelar