



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

INVITACIÓN A COTIZAR – CONTRATACIÓN DIRECTA N° 6/2026 –

De mi consideración:

Me dirijo a Uds. en mi carácter de Titular del Departamento de Compras y Contrataciones a cargo de la Unidad Operativa de Adquisiciones del Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de invitarle a participar en la Contratación Directa N° 6/2026, Expediente Electrónico N° A-01-00013401-1/2026 que tiene por objeto la “adquisición de una solución del tipo “ON PREMISE” de chat para la Plataforma Omnicanal integrada a través de la API OFICIAL de WhatsApp” que permita la integración de canales digitales de atención como Facebook Messenger, Instagram Directe Messenger, eMail, web Chat y WhatsApp a través del número telefónico celular vigente, propiedad del Ministerio Publico Tutelar asociado a una cuenta de WhatsApp Bussines, mediante el cual habilita interactuar con un operador designado, por el término de 12 meses, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo II, que forman parte integrante de la presente invitación, todo ello de conformidad con lo establecido en el inciso 6) del artículo 29 de la Ley N° 2.095, texto consolidado y su Reglamentación, aprobada por Resolución CCAMP N° 53/2015.

1. REGLON A COTIZAR

REGLÓN	subrenglón	DETALLE	Cantidad
1	1	Suscripciones de Agentes	20
	2	Suscripciones para App Movil para agentes	20
	3	Mensajes entrantes Servicio Meta	20000
	4	Tokens OpenAI	1



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

	5	Workshops y Servicios profesionales
--	---	-------------------------------------

2. 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 Hipólito Yrigoyen 440/460 3° piso, C.A.B.A.

3. PRESUPUESTO OFICIAL.

El presupuesto oficial de la presente contratación por doce (12) meses de servicio, asciende a la suma total estimada de DOLARES ESTADOUNIDENSES VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO CON 16/100 (\$ 28.938,16.-), IVA incluido

4. COMUNICACIONES.

Las comunicaciones entre el Ministerio Público y los interesados, oferentes o cocontratantes 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 4° del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (PUByCG); y el art. 73 de la Reglamentación; ambos aprobados por Resolución CCAMP N° 53/15.

La presentación de la oferta implica la aceptación como válida y otorga carácter de comunicación fehaciente para este proceso, a toda comunicación que el MPT envíe por correo electrónico a los oferentes, al correo electrónico denunciado en el Formulario Original para Cotizar (Anexo IV), o conforme lo estipulado en el párrafo precedente.

5. CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO.

Las firmas participantes deberán constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires, denunciar el domicilio real, teléfono, 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.

6. PRESENTACION DE LAS OFERTAS

6.1 Requisitos. Conforme el artículo 7 inciso 10 -principio de la vía electrónica- de la Ley N° 2.095, texto consolidado, las ofertas económicas deberán ser presentadas en formato digital



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

(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-01-00013401-1/2026 “Contratación Directa 6/2026- Adquisición de una solución del tipo “ON PREMISE” de chat para la Plataforma Omnicanal integrada a través de la API OFICIAL de WhatsApp”**, siendo la fecha límite para la presentación **el día 28 de abril de 2026 hasta las 10.59 hs, 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, **con firma y aclaración del oferente o su representante legal en todas sus hojas**; 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 archivo con la oferta deberá tener una carga máxima de 30mb (excepto Outlook que permite un máximo de 20mb) y presentarse en uno o varios correos ordenados y numerados a fin de facilitar la correcta recepción y análisis de estos. Atento ello, estará a cargo del oferente tomar los recaudos necesarios a fin de que los correos enviados sean considerados para el procedimiento. **El sistema enviará un mensaje automático confirmando la recepción del correo.**

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.

6.2 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.

Los precios cotizados (unitarios y totales) deberán incluir, indefectiblemente, el importe correspondiente a la alícuota del I.V.A. (artículo 10 del PUByCG aprobado por Res. CCAMP N° 53/15). En caso de no hacerse expresa mención a ello en la oferta, quedará tácitamente establecido que dicho valor se halla incluido en la misma.

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

6.3 Moneda de cotización. Atento que los productos y/o servicios requeridos 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

El precio incluirá todos los impuestos vigentes, derechos, comisiones, gastos de traslados, fletes, beneficios, sueldos, jornales y costos indirectos, seguros, personal y/o todo otro costo de entrega de los productos y servicios, que son a cuenta y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario, ajustándose a las bases y condiciones fijadas por las presentes cláusulas particulares y especificaciones técnicas.

6.4 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.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

6.5 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.

7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR CON LA OFERTA:

7.1 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.

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.

7.2 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.**



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

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

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

7.4 Certificado Fiscal para Contratar emitido por la ARCA o Constancia de Solicitud de este:

Nota: Por aplicación de la Resolución N° 4164/AFIP/17 -actual ARCA- 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 ARCA.

7.5 Declaración Jurada de Aptitud para Contratar-Personas no Habilitadas para Contratar. Los oferentes -en el caso de personas físicas- o los directores o miembros del órgano de administración -en el caso de personas jurídicas- 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 de Aptitud para Contratar que integra las bases del presente llamado, el que se acompaña como Anexo del PUByCG aprobado por Resolución CCAMP N° 53/2015.

NOTA: deberá presentarse una DDJJ por cada uno de los integrantes del órgano de administración.

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

7.7 El oferente deberá acreditar la inscripción ante la ARCA e Ingresos Brutos.

7.8 Acreditación de Personería Jurídica. Mediante la entrega de copia certificada ante 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 presentar originales y copias simples de los mismos, a los fines de ser certificadas por este Ministerio Público Tutelar.

7.9 Constitución de Domicilio. Conforme lo requerido en la cláusula 6 del presente pliego.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

8. GARANTÍAS

8.1 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 equivalentes a pesos cuarenta y cinco millones (\$ 45.000.000.-), el oferente deberá constituir dicha Garantía mediante un Seguro de Caucción 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 Hipólito Yrigoyen 440/446 piso 3° CABA, 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 N° 2.095, texto consolidado.**

8.2 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 N° 2.095, texto consolidado, por lo que el Adjudicatario deberá constituir dicha garantía, mediante un Seguro de Caucción 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



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

respectivo Contrato con la imposición de la penalidad prevista en el artículo 116 de la Ley N° 2.095, texto consolidado.

Nota: La Unidad de Compra (UC) fue fijada por la Ley N° 6.929, para el ejercicio 2026, en la suma de pesos trescientos setenta (\$ 450).

9. 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.

10. 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 Hipólito Yrigoyen N°440/446, 3° piso, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y se confeccionará el acta donde se detallará la cantidad de ofertas recibidas, el orden, el nombre de las firmas oferentes y toda otra eventualidad que se considere oportuna.

11. 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.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

12. 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 y 98 de la Ley N° 2.095, texto consolidado.

12.1 Errores de cotización

En caso de error evidente, debidamente comprobado a exclusivo juicio de la UOA:

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

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

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° 2.095, texto consolidado.

13. AMPLIACION/ACLARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

El Ministerio Público Tutelar se reserva el derecho de solicitar ampliación o aclaración de la documentación presentada, a fin de evaluar correctamente la oferta, sin alterar la presentación de la propuesta económica realizada.

14. PRERROGATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO.

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 MPT; teniendo en cuenta los principios de eficiencia, eficacia y economía previstos en la Ley N° 2.095, texto consolidado, conf. artículo 22 del PUByCG.

15. RECHAZO

El MINISTERIO PÚBLICO TUTELAR, se reserva el derecho de rechazar la totalidad de las



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

ofertas presentadas, sin que dicho decisorio pueda generar reclamo alguno de los oferentes

16. ADJUDICACIÓN

El objeto de la presente contratación será adjudicado por renglón completo a favor de la oferta más conveniente, teniendo en cuenta el precio, la calidad, la idoneidad del oferente, las demás características de la oferta, y el cumplimiento de las condiciones fijadas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y en la invitación a cotizar.

Dicha Adjudicación se notificará fehacientemente al adjudicatario 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 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.

17. 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 24 del PUByCG y artículo 76 de la Ley N° 2.095, texto consolidado.

18. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfeccionará con la notificación de la Orden de Compra al adjudicatario, o mediante la suscripción del instrumento respectivo según corresponda, 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.

19. PLAZO DE ENTREGA. RECEPCIÓN

El plazo de entrega será de DIEZ (10) días corridos, computados a partir de la notificación de la Orden de Compra

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



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

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.

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.

19.1 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.

19.2 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.

20. 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.

20.1 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.



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

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

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.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Contrataciones, sito en Hipólito Yrigoyen N° 440/446, 3° 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.

25.1 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 ARCA.
- 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.

25.2 Para el caso de cotización en moneda extranjera, **se deberá facturar en pesos**, calculando los precios cotizados al tipo de cambio vendedor vigente en el BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA al momento del cierre del día anterior al de la confección de la correspondiente factura, y por ese monto y en esa moneda se realizará el pago



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

26. 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.

Nota: La presente contratación se realiza bajo el procedimiento establecido por la legislación vigente (Artículo 29 inciso 6 y cc de la Ley N° 2.095, texto consolidado, su Reglamentación y el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales aprobados por Resolución CCAMP N° 53/15).



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

ANEXO I - INVITACION A COTIZAR-CONTRATACION DIRECTA 6/2026 - ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN DEL TIPO “ON PREMISE” DE CHAT PARA LA PLATAFORMA OMNICANAL INTEGRADA A TRAVÉS DE LA API OFICIAL DE WHATSAPP

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto de la presente es la contratación es la provisión de una solución del tipo On Premise de chat para la plataforma digital omnicanal integrada 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 y 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 integrada 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



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

impacto que podría ocasionar a sus clientes y, por lo tanto, no será responsabilidad, de los oferentes tener control de dichas situaciones.

Ítem 1 Subrenglón 1: Suscripciones de Agentes. Cantidad: 20

Ítem 2 Subrenglón 2: Suscripciones para App Movil. Cantidad: 20

Ítem 3 Subrenglón 3: Mensajes Entrantes Servicio META. Cantidad 20.000

Ítem 4 Subrenglón 4: Tokens OpenAI (cantidad 1)

Ítem 5 Subrenglón 5: Workshops y Servicios Profesionales

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SOLUCIÓN

SUBRENGLÓN 1: Suscripciones de Agentes y Generalidades de la Solución

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

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.

Deberá incluir la cantidad de suscripciones de agentes y canales de atención solicitados. La cantidad de supervisores que se puedan conectar debe ser ilimitada.

Debe permitir que los operadores/agentes se conecten de manera simultánea, autenticándose de manera individual con Microsoft Active Directory.

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.

Debe ofrecer adicionalmente una cuenta de Administrador para gestionar privilegios, cambiar contraseñas, y configurar los mensajes predefinidos.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Se deberán poder dar de alta **canales de atención** que deberán poder enviarse a: un Bot o a una Cola de Atención.

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

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

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.

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.

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. 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.
 - Otra cola de atención.
- b) Finalizar una conversación y clasificarla con un código.
- c) Cambiar su estado de trabajo (disponible, no disponible, backoffice, etc.).



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

- 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.

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.

Debe contar con un histórico de lo conversado de al menos 12 meses.

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.

Debe contar con la posibilidad de importar y exportar contactos.

Debe contar con una herramienta para gestionar y utilizar en las conversaciones mensajes predefinidos, para facilitar y estandarizar las respuestas.

El sistema debe proveer herramientas de monitoreo y control que permitan a los perfiles de supervisión intervenir en las interacciones activas para garantizar la calidad del servicio y la precisión de la información brindada al contribuyente.

A. Monitoreo Silencioso y Modo "Whisper" (Susurro)



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- **Escucha/Lectura Pasiva:** El supervisor debe tener la capacidad de ingresar a cualquier interacción (voz o chat) de forma invisible, sin que el agente ni el contribuyente detecten su presencia.
- **Intervención Unidireccional (Whispering):** El sistema debe permitir al supervisor enviar mensajes de texto o indicaciones de voz que sean percibidos **únicamente por el agente**.
- **Propósito:** Esta funcionalidad se utilizará para corregir errores en tiempo real, sugerir respuestas técnicas o guiar al operador en el manejo de situaciones conflictivas sin interrumpir el flujo de la conversación con el ciudadano.

B. Modo "Barge-in" e Intervención Activa (Conferencia)

- **Participación Tripartita:** Ante una necesidad crítica o a solicitud del operador, el supervisor debe poder mandar mensajes “secretos” al operador, o enviar mensajes al contribuyente en el contexto de la misma conversación
- **Transferencia con Contexto:** Posibilidad de que el supervisor tome el control total de la sesión si la complejidad del caso lo requiere, manteniendo la trazabilidad de todo lo actuado hasta ese momento.

C. Herramientas de Control y Mitigación de Errores

- **Interfaz de Gestión:** El panel del supervisor debe mostrar alertas basadas en palabras clave, tiempos de respuesta excedidos para identificar proactivamente qué interacciones requieren asistencia.
- **Auditoría y Registro:** Todas las intervenciones de tipo "Whisper" o "Barge-in" deben quedar registradas en el log de la interacción y en los reportes de desempeño, detallando: identidad del supervisor, duración de la intervención y tipo de asistencia brindada.

D. Requerimientos de UX para el Supervisor



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

- **Acceso Ágil:** La transición entre el monitoreo silencioso, el susurro y la intervención activa debe realizarse de manera simple, garantizando una respuesta inmediata ante errores de comunicación detectados.

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.

El sistema debe contar con flexibilidad para que mediante un usuario administrador se pueda modificar el mensaje de bienvenida.

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.

No debe permitir el borrado de las conversaciones o mensajes por parte de los operadores.

Deberá permitir la exportación de conversaciones.

Deberá permitir el resguardo de todas las configuraciones y conversaciones.

Subrenglón 2: App Móvil de Agentes

Se deberá proveer una APP que permita que los agentes efectúen la atención desde SmartPhones (con Android y IOS) y que garantice que las actividades realizadas queden registradas y puedan ser supervisadas como si estuvieran trabajando desde sus PC's, a fin de facilitar el trabajo remoto y maximizar la continuidad de la atención.

Subrenglón 3: Mensajes Entrantes Servicio META

Se deberán considerar 20.000 Mensajes Entrantes de Servicio Meta.

Subrenglón 4: Tokens OpenAI

El oferente deberá cotizar la cantidad de Tokens de OpenAI necesarios para interactuar con el Bot en lenguaje natural para dar respuestas a las consultas por dicho canal.

Subrenglón 5: Workshops y Servicios Profesionales.



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Se deberán considerar los Workshops necesarios a fin de capacitar y entrenar a los nuevos usuarios y administradores en el uso de las herramientas. Y los servicios profesionales necesarios para hacer las adecuaciones y configuraciones para nuevos canales de atención.

4. SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA

Para garantizar la prestación del servicio, la adjudicataria deberá disponer de un 0800 donde se podrá llamar para recibir asistencia inmediata los 365 días las 24hs del día. Además, deberá disponer de un Sistema Web en el cual se efectuará la registración de las solicitudes de Servicio y el control de los tiempos de dichas gestiones.

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.

El acceso al Help Desk y las consultas deberá ser ilimitado.

5. PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega será de DIEZ (10) días corridos, computados a partir de la notificación de la Orden de Compra.

6. 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

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

ANEXO II - INVITACION A COTIZAR-CONTRATACION DIRECTA 6/2026 - ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN DEL TIPO “ON PREMISE” DE CHAT PARA LA PLATAFORMA OMNICANAL INTEGRADA A TRAVÉS DE LA API OFICIAL DE WHATSAPP

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

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

ANEXO III - INVITACION A COTIZAR-CONTRATACION DIRECTA 6/2026 - ADQUISICIÓN

DE UNA SOLUCIÓN DEL TIPO “ON PREMISE” DE CHAT PARA LA PLATAFORMA

OMNICANAL INTEGRADA A TRAVÉS DE LA API OFICIAL DE WHATSAPP

FORMULARIO ORIGINAL PARA COTIZAR

Contratación Directa N° 6/2026 – “Adquisición de una solución del tipo “ON PREMISE” de chat para la Plataforma Omnicanal integrada a través de la API OFICIAL de WhatsApp”

Apertura de Ofertas: 28 de abril de 2026, a las 11.00 horas

Oferente: _____

C.U.I.T: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

RENGLÓN	Sub Renglón	DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO/ MENSUAL	PRECIO MENSUAL TOTAL	TOTAL ANUAL
1	1	Suscripciones de Agentes mensuales.	20	USD	USD	USD
	2	Suscripciones para App Movil para agentes	20	USD	USD	USD
	3	Mensajes entrantes Servicio Meta	20000	USD	USD	USD
	4	Tokens OpenAI	1	USD	USD	USD
	5	Workshops y Servicios profesionales				



Ministerio Público Tutelar

Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

TOTAL OFERTADO EN DOLARES (EN NÚMEROS), IVA incluido	USD
--	-----

TOTAL OFERTADO EN DOLARES

.....

.....

.....

.....

<p><u>COSTO POR CADA HSM EXCEDENTE (*):</u></p> <p>REGLÓN 1.4: USD.....</p> <p>(EN LETRAS)</p> <p>.....</p> <p>(*) a partir del HSM Nro. 501, mensual, IVA incluido.</p>
--

- **Plazo de Mantenimiento de Oferta:**
.....

(Cláusula 6.5 de la Invitación)

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

(Cláusula 19 de la Invitación)

- **Forma de Pago:**
.....

(Cláusula 25 de la Invitación)

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



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- 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)



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Hipólito Yrigoyen 440/460 3° piso · Tel. 11 2152-9511 · dcc@mptutelar.gob.ar · www.mptutelar.gob.ar
