

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

1. OBJETO

La presente contratación del servicio de Contact Center consiste en satisfacer los requerimientos de los usuarios de las Líneas AMBA y LARGA DISTANCIA de la Operadora Ferroviaria S.E. (en adelante SOFSE), brindándoles la mejor atención y respuesta a las consultas y/o reclamos mediante la atención de los contactos entrantes vía telefónica, correo electrónico y conversaciones de chat así como la emisión de llamadas salientes para la difusión de información relevante para los usuarios de los servicios brindados por SOFSE. La contratación deberá cubrir con carácter excluyente todos los requerimientos detallados en el presente pliego. En este sentido, los requerimientos técnicos son parte esencial e inescindible para la prestación del servicio, razón por la cual el valor consignado en la oferta deberá tenerlos en consideración.

2. ALCANCE

2.1 Detalle:

La presente contratación se encuentra conformada por TRES (3) Renglones, los cuales se identifican a continuación y serán detallados en la planilla de cotización que figura como

Anexo I:

Renglón 1	Atención Llamadas entrantes / Chats entrantes / Mails entrantes	Orden de compra cerrada
Renglón 2	Atención Llamadas entrantes / Chats entrantes por contingencia de servicios	Orden de compra abierta
Renglón 3	Generación de llamadas salientes por contingencia de servicios	Orden de compra abierta

2.1.1 Detalle de los renglones:

El desarrollo de los servicios prestados deberá considerar lo siguiente:

- **Renglón 1: Atención Llamadas entrantes / Chats entrantes / Mails entrantes:** deberá estar dimensionada para atender un flujo previsto de aproximadamente 35.000 llamadas mensuales de un promedio de duración previsto en cinco minutos,

manteniendo un nivel de servicio de 80/30 (80% de las llamadas ingresadas atendidas en menos de 30 segundos). Adicionalmente, se deberá contemplar la atención de los contactos ingresantes vía chat (6.000 contactos mensuales previstos) y vía mail (1.000 contactos mensuales previstos). El oferente deberá presentar su propuesta de dimensionamiento para cumplimentar lo detallado en este renglón. Para evaluar la viabilidad técnica de la propuesta de dimensionamiento presentada por el oferente por este punto, se utilizarán las fórmulas de Erlang.

- **Renglón 2: Atención llamadas entrantes / Chats entrantes por contingencia de servicios:** será para los casos eventuales que se presenten como ser, nuevos servicios de Larga Distancia, cancelaciones, demoras, entre otros. Para ello SOFSE solicitará, con la mayor antelación que permita la contingencia, las necesidades de horas de servicio requeridas para atender eficazmente las necesidades de contacto de los usuarios. SOFSE podrá utilizar hasta un máximo de 2.500 horas, sin un mínimo establecido.
- **Renglón 3: Generación de llamadas salientes por contingencia de servicios:** será para los casos eventuales que se presenten como ser, nuevos servicios de Larga Distancia, cancelaciones, demoras, entre otros que requieran que el usuario sea contactado proactivamente por SOFSE. Para ello se le solicitará, con la mayor antelación que permita la contingencia, las necesidades de horas de servicio requeridas para atender eficazmente las necesidades de contacto de los usuarios. SOFSE podrá utilizar hasta un máximo de 1.500 horas, sin un mínimo establecido. El oferente deberá incluir dentro del costo por hora, el costo del pulso telefónico de las llamadas. Este servicio también se podrá solicitar que se ejecute con envíos de SMSs, o llamados pregrabados.

2.2. Modalidad:

El servicio se contratará bajo la modalidad de orden de compra cerrada para el renglón 1 y de orden de compra abierta para los renglones 2 y 3

La propuesta del oferente deberá incluir todos los elementos necesarios para ejecutar los trabajos y servicios enunciados en este documento, incluyendo también todos aquellos que

sin estar expresamente indicados sean necesarios para que los servicios señalados en la presente la contratación puedan llevarse adelante satisfactoriamente.

Los servicios a prestar deberán desarrollarse a través de TRES (3) canales de comunicación: Atención Telefónica, Atención vía Chat, y Atención de Mails entrantes.

También deberán considerar las llamadas salientes ante las posibles contingencias del servicio.

2.3. Consideraciones Generales para la prestación del servicio:

- 1) Horario de la prestación del servicio: lunes a viernes de 05:00 a 01:00 horas y sábados, domingos y feriados de 06:00 a 22:00 horas. El mismo podrá ser modificado temporal o permanentemente a solicitud de SOFSE y con acuerdo del Adjudicatario sin que dicha modificación pueda importar una variación del precio ofertado.
- 2) Las interacciones con los usuarios del servicio prestado por SOFSE serán atendidas, independientemente del canal de ingreso (telefónico, correo electrónico, chat) según el Manual de Procedimientos de Atención, el cual será entregado al Adjudicatario.
- 3) El personal que el contratista requiera para prestar el servicio de Contact Center previsto en el renglón 1 para SOFSE lo hará en EXCLUSIVIDAD, no pudiendo atender posiciones ajenas. La inobservancia de esta condición podrá implicar una sanción de las previstas en el Reglamento de Compras y Contrataciones de SOFSE o la rescisión del contrato.
- 4) SOFSE podrá solicitar la cantidad de reportes, vistas o estadísticas que considere convenientes para el control de la calidad del servicio prestado.
- 5) SOFSE podrá asimismo efectuar cualquier tipo de control de las interacciones (llamadas entrantes, salientes, conversaciones vía chat) ya sea en el lugar, o de manera remota, por muestreo, o por cualquier modalidad que considere pertinente, todo ello a los fines de controlar la calidad de servicio brindado por el adjudicatario.
- 6) Dimensionamiento: la definición del dimensionamiento deberá estar en función al tráfico previsto de interacciones, la duración promedio prevista por interacción y el nivel de servicio pretendido.
- 7) Soporte Técnico OnSite: todos los días se deberá contar con equipo de soporte técnico onsite (en el lugar físico) para la resolución de incidentes con TREINTA (30) minutos de respuesta y SESENTA (60) minutos de resolución.

8) Todas las actividades relacionadas a los tiempos de back up, reformas, mejoras , necesarias para la ejecución de los servicios ofertados no tendrán costo adicional para SOFSE y tendrán que realizarse fuera del horario del servicio, no pudiendo impactar de forma alguna en la calidad del mismo.

3. Requerimientos Técnicos

3.1 Infraestructura Tecnológica

3.1.1 Sistemas de gestión

El Proveedor se hará cargo de los siguientes recursos tecnológicos afectados a la prestación de los servicios:

a) Equipamiento de gestión de llamadas: PBX IP NATIVA con ACD, CTI, Grabadora de mensajes y software asociados.

b) Sistema de monitoreo remoto de la PBX y llamadas de voz instalado en el contact center.

c) CTI (Computer and Telephony Integration): gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención según estratificación a ser definida por SOFSE. La estratificación debe permitir una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (skills). También el sistema del proveedor debe contar con reportes de tráfico y gestión de operadores on line (en línea) e históricos de acuerdo a requerimientos del servicio.

d) Herramienta CRM: SOFSE proveerá el sistema CRM de gestión de contactos: para registración de llamadas y procesos relacionados configurables y escalables (tipo workflow) para procesos básicos de consultas, pedidos y/o reclamos. El sistema debe poder ser utilizado por todos los operadores contratados para el servicio más posiciones de back office y operativas de SOFSE. El CRM es una herramienta desarrollada por SOFSE, y la misma requiere solo conectividad via Web como base (navegador internet, preferentemente Chrome).

El CRM tiene integrado un módulo para la administración de mails / solicitudes web.

e) Sistema de grabación de llamadas: se deberá grabar el CIENTO POR CIENTO (100%) de las llamadas simultaneas permitiendo su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número telefónico origen de la llamada, nombre del agente que atendió la llamada, opcionalmente, nombre del usuario, código de calificación de la llamada y cualquier otro criterio definido por SOFSE. El Adjudicatario

deberá proveer la posibilidad de descargar las grabaciones vía web y deberán, las que considere SOFSE, guardarlas en un disco externo de 4 TB a cargo del adjudicatario. Las mismas deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de DOCE (12) meses para consulta inmediata o el tiempo que dure el contrato. Al finalizar el contrato, el adjudicatario deberá entregar los registros de las grabaciones de las llamadas y chat en soporte magnético provisto por el Adjudicatario.

f) SOFSE tendrá acceso a las herramientas de gestión, ya sea en tiempo real o reportes históricos a demanda de SOFSE.

g) El proveedor brindara el servicio de IVR con mantenimiento, el mismo deberá ser dinámico (debe permitir subir y bajar las grabaciones necesarias en caso de eventualidades). SOFSE proveerá las grabaciones para el armado del IVR. SOFSE necesitará acceso al IVR para el armado del mismo en el caso de eventualidades.

h) Para los criterios de clasificación de llamada en el CRM existan en el sistema de grabación no es necesario integrar una plataforma. Se deberán grabar el CIEN POR CIENTO (100%) de las llamadas simultáneas permitiendo su exportación y reproducción mediante los criterios descriptos anteriormente incluyendo: fecha y hora de la llamada, número telefónico origen de la llamada, nombre del agente que atendió la llamada, opcionalmente nombre del usuario, código de calificación de la llamada y cualquier otro criterio definido por SOFSE.

i) El Adjudicatario deberá desarrollar un IVR para la evacuación de las consultas de precio y disponibilidad de pasajes de larga distancia que se integrará vía web service con SOFSE. La documentación para este desarrollo está especificada en el Anexo II IVR Larga Distancia. Este desarrollo deberá estar implementado en los 30 días siguientes a la firma del Acta de Inicio. Este IVR deberá poder procesar un flujo previsto de 10.000 llamadas mensuales.

j) El Adjudicatario deberá desarrollar un IVR para la atención de eventualidades o malfuncionamiento en los pasos a nivel (PAN) que se integrará vía web service con SOFSE. La documentación para este desarrollo está especificada en el Anexo III IVR PAN. Este desarrollo deberá estar implementado en los 30 días siguientes a la firma del Acta de Inicio. Este IVR deberá poder procesar un flujo previsto de 3.000 llamadas mensuales.

3.1.2 Data Center

El proveedor debe disponer de:

- a) una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, routers, switches, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario.
- b) un adecuado sistema de prevención, matafuegos reglamentarios, extintor a base de hfc 123, manguera de incendio por piso, protocolo de incendio, y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala. Deberá contar con software de detección de intrusión, antivirus y de autorización de tráfico hacia redes externas e internas (firewalls, etc.).
- c) vínculo de conectividad punto a punto de 15 megas para el uso de las aplicaciones y herramientas de SOFSE. El costo de instalación como el del servicio mensual de dicho vínculo estará a cargo del Adjudicatario.
- d) un sitio de contingencia que replique el equipo del inciso a) del presente punto.

3.1.3 Energía

El proveedor deberá disponer de energía segura (puestos conectados a la red eléctrica con estabilizadores de tensión y soporte de UPS y grupo electrónico en caso de cortes del servicio eléctrico) para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático instalado en el data center. El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos.

Se deberá garantizar una autonomía mínima de DOCE (12) horas.

3.1.4 Enlaces

El proveedor deberá disponer del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches de marcas reconocidas en el mercado en configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.

El proveedor deberá disponer de un servidor para telefonía en el data center de SOFSE (Av. Dr. José María Ramos Mejía 1358 piso 2 - CABA).

El proveedor deberá disponer de un enlace de Internet del ancho de banda - con estructura redundante como contingencia ante la caída del servicio de conectividad principal - necesario

para satisfacer la utilización simultánea de los aplicativos web de la empresa por parte de los operadores.

3.1.5 Posiciones de trabajo

Para cada una de las posiciones de trabajo se deberá proveer lo siguiente:

- El puesto de trabajo debe ser individual y cumplimentar condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica, chat, y mail.

Headsets y Teléfonos: Los puestos de atención estarán equipados con teclado discado por software, flash y mute, con ajuste de volumen y tono, con Headsets (vinchas de cabeza) de fácil adaptación y reforzadas para uso intenso, micrófono con cancelación de ruido externo. Los terminales deberán ser de tipos analógicos, digitales, IP, softphones (programa telefónico) y ser de primera marca (ej. Plantronics).

- Conexiones para cada puesto: Cada puesto deberá contar mínimamente con una conexión de datos que deberá ser UTP categoría 5E, una conexión de telefonía y las conexiones necesarias de energía eléctrica para cada puesto de trabajo.

• CPU integrada por:

1- Micropocesorador: Intel(R) Pentium(R) CPU N3540 @ 2.16GHz (4 CPUs), ~2.2GHz, cache 1MB, capacidad de procesamiento de 64bi.

2- Una placa base (Motherboard) con: Compatibilidad con DIMM DDR3 1600 Mhz. como mínimo. Capacidad de ampliación de memoria RAM mínima de 8 GB. Conectores: Puertos USB 3.0: 1 (uno). Puertos USB 2.0: 4 (Cuatro) mínimo, Interfaz de disco ATA Serie (SATA): 3 (Tres). PCI Express: 3 (tres) mínimo - Controlador de vídeo onboard (VGA): Capaz de soportar una resolución de hasta 1366 x 768 y memoria de video de 256 Mb. mínimo. Sonido: 24 bits mínimo. Red: capacidad de conectarse a una red local (LAN) tipo Ethernet, con soporte de medio físico 10/100/1000 base Tx. Se deberán proveer los controladores para su correcto funcionamiento bajo el sistema operativo especificado.

3. Memoria RAM: Mínimo 4 GB. DDR3 de 1600 Mhz. como bus mínimo aceptable, en un módulo de 4 GB.

4. Disco duro: Velocidad de rotación: 7200 rpm mínimo. Buffer: 64 MB. Mínimo. Capacidad: 500 GB. Mínimo. Interfaz: ATA Serie 3 (SATA3), sin pistas ni sectores defectuosos.

5. Gabinete: Fuente de alimentación: Con potencia adecuada al máximo de dispositivos posibles de incorporar. Con conexión a 220v.

6. Periféricos: Teclado: USB, expandido de 101 teclas, español, provisto de teclas de función, control de cursor y teclado numérico independientes. Leds indicadores de estado de mayúsculas. Mouse: USB, Óptico de 2 botones y NetScroll (rueda con desplazamiento).
 7. Monitor: 1 monitores por posición LED de 18.5 pulgadas con una resolución mínima de 1366 x 768 píxeles, 16,7 millones de colores, contraste real 1000:1 y señal de entrada RGB analógica 15 pines.
 8. Compatibilidad: Deberá tener compatibilidad total con el sistema operativo Windows.
 9. Medio Óptico: Lector/grabador de DVD de velocidad 16x o superior. Interfaz SATA.
- Personal de SOFSE, deberá contar con al menos 2 espacios de trabajo disponible para tareas de supervisión y relevamiento, las mismas con su respectiva alimentación eléctrica y conexión vía LAN/Wi Fi.

4. Recursos Humanos

El Proveedor tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

El adjudicatario se hará responsable del cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc.

SOFSE en ningún caso será responsable de las relaciones laborales, civiles o de cualquier otra índole respecto del personal, asesores y técnicos o profesionales que asistan o trabajen para el Adjudicatario en cumplimiento de las tareas objeto de la presente contratación.

Estarán a cargo exclusivo del Adjudicatario todos los honorarios, sueldos, cargas sociales, seguros, aportes previsionales correspondientes a profesionales técnicos, asesores, personal auxiliar y empleados administrativos intervinientes en el desarrollo de las tareas encomendadas, y todos los costos que dichas tareas ocasionen, siendo el único responsable del cumplimiento de la normativa previsional, fiscal, de seguros, laboral y toda otra que pudiera corresponder.

El Adjudicatario se obligará expresamente a mantener indemne a SOFSE en caso de reclamos judiciales o extrajudiciales que sean promovidos por asesores, profesionales o personal del Adjudicatario o por otro tercero relacionado con el objeto de la presente contratación.

SOFSE evaluará el desempeño de los operadores, utilizando indicadores de gestión que tendrán por objeto el seguimiento del cumplimiento del objetivo, nivel de servicio y nivel de atención, entre otros.

SOFSE realizará la capacitación necesaria en el uso de las herramientas propias (CRM – Pagina Web – Herramientas de Información de Servicios y todas aquellas que se incorporen a futuro). Además proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización para la correcta prestación de los servicios.

El proveedor deberá contar con los siguientes recursos humanos y las características mínimas indispensables para la gestión operativa que aseguren el cumplimiento eficiente de los objetivos de los servicios de Contact Center:

a) Operadores:

- a. Abocados exclusivamente a la operación de SOFSE: según el dimensionamiento de la especificación del renglón 1
- b. Compartidos con otras operaciones: según las necesidades de SOFSE relacionadas a los renglones 2 y 3.

b) Team Leaders: 1 cada 15 operadores. Deberán cubrir el turno mañana y el turno tarde, y deberán estar asignados de forma exclusiva a la prestación de los servicios descritos en el renglón 1 del presente pliego.

c) Supervisores UNO (1) Deberá estar asignado de forma exclusiva a la prestación de los servicios descritos en el renglón 1 del presente pliego.

4.1 Monitoreo de operadores y reportes de gestión

El proveedor deberá llevar a cabo el monitoreo de interacciones (llamadas, respuesta de mails, conversaciones de chat) de los operadores para asegurar la calidad del servicio brindado. Este monitoreo se realizará marcando como inválidas las llamadas que en las que el operador cometa un error crítico. Los errores críticos estarán indicados para cada tipo de consulta, pedido, reclamo o queja en el Manual de Procedimientos de Atención entregado por SOFSE.

Frente a cada interacción inválida, el Adjudicatario deberá volver a capacitar al operador en el procedimiento en el que falló. SOFSE podrá solicitar el reemplazo de un operador que no alcance el 85% de interacciones válidas.

El proveedor deberá entregar de forma diaria los reportes especificados a continuación:

- a) Reporte de llamadas/chats: llamadas/chats entrantes por Skill, llamadas/chats contestadas por Skill, llamadas abandonadas por Skill, TT (Talking Time) por Skill, análisis de rellamados totales diarios.
- b) Tiempo de llamadas/chats: donde conste los tiempos de conversación (en línea/Talking Time), en hold (Espera), tiempo medio de conversación.
- c) Productividad: donde conste el tiempo de logueo, tiempo total de Pausas, tiempo de detalle, tiempo libre, tiempo de conversación, tiempo en hold, cantidad de llamadas contestadas por operador.
- d) Registro: Cada llamada atendida por Skill deberá contar como mínimo con un registro o más en la herramienta CRM (Programa de Gestión y Registro para el Usuario).
- e) Encuesta: Deberá realizar al final de cada llamada/chats una encuesta de satisfacción, cuyo formato será provisto por SOFSE. De ella se desprende una valiosa información, no sólo en lo que respecta a clientes insatisfechos, sino también en lo concerniente a aquellos satisfechos, lo que permite saber de qué manera se cumple con sus expectativas y poder aplicarlo a otros procesos.

SOFSE podrá definir en forma conjunta con el proveedor, y sin costos adicionales, otros reportes necesarios para el seguimiento de la gestión.

5. Capacidad técnica inherente de los oferentes.

5.1 Antecedentes para la correcta evaluación de las ofertas. El Oferente deberá incluir obligatoriamente en la misma:

- Deberá acreditar experiencia general mínima de DOS (2) años en infraestructura y conocimiento en diseño e implementación de servicios de Call Centers, a través de certificaciones de servicio de TRES (3) empresas Públicas y/o Privadas.
- Deberá acreditar una cartera de al menos dos clientes activos de un volumen de operación de características similares al previsto en el presente pliego.

- Deberá acreditar un volumen actual de operación de más de 150 operadores, lo que será acreditado con la presentación del F931.
- **La cantidad de personal superior:** El oferente deberá detallar organigrama actual de la empresa.

5.2 Capacidad de Ofrecer el Servicio Exigido

El Oferente deberá acreditar:

- El oferente, junto con su oferta, deberá designar un Representante Técnico que lo representará en todas las instancias de la presente contratación, hasta la finalización de la prestación, en caso de resultar adjudicado.
- **La ubicación en CABA o AMBA donde se brindará el servicio:** la localización debe ser adecuada y con accesibilidad desde el punto de vista de seguridad para empleados, con medios de locomoción en las cercanías y buenos accesos. La acreditación de este extremo será mediante contrato de alquiler o título de propiedad. En el caso de contrato de alquiler, su duración no podrá ser inferior al plazo de la presente contratación.
- **Las posiciones en funcionamiento:** deben contar con CINCUENTA (50) posiciones en funcionamiento y capacidad para incorporar las posiciones adicionales. Acreditará tal extremo acompañando plano del lugar.
- **El tipo de servicio de tecnología utilizado:** debe especificar si los servicios se basan en telefonía tradicional, IP (Internet Protocolo) o híbrida (tradicional + IP). La central telefónica a utilizar para el servicio debe cumplir con el Standard de comunicación H323 y tener compatibilidad de integración con la plataforma de central telefónica de SOFSE de tecnología asterix.
- **SOFSE se reserva el derecho de realizar las visitas** a las ubicaciones del oferente que considere necesarias para la verificación del cumplimiento de los requisitos solicitados. La fecha de estas visitas, en caso de ser requeridas por SOFSE, será convenida con el Oferente.
Durante esta visita, SOFSE y/o las instituciones y/u Organismos especializados que éste designe, evaluarán la capacidad de ofrecer el servicio exigido.

6. Plazos

El período de contratación es de DOCE (12) meses pudiendo ser prorrogado por igual periodo a solicitud de SOFSE.

El Adjudicatario tiene la obligación de contar con los recursos humanos y tecnológicos necesarios en los plazos que SOFSE determine a tal efecto. Cualquier demora en el inicio del servicio por falta de algún servicio, insumo, material y/o componente será imputable al Adjudicatario, y no se aceptará como motivo válido de demora en el inicio del servicio.

7. Prórroga

La OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO (SOFSE), se reserva el derecho de prorrogar por única vez y por un plazo de hasta DOCE (12) meses al del contrato inicial. Dicha opción será notificada al Contratista, con una antelación no menor a NOVENTA (90) días corridos, a computarse con respecto a la fecha de vencimiento del contrato original. La prórroga deberá realizarse en las condiciones pactadas originariamente. Si los precios de mercado hubieran variado, SOFSE realizará una propuesta al proveedor a los fines de adecuar los precios estipulados durante el plazo original del contrato, considerando para ello la estructura de costos que presentara el oferente en su oferta original.

Para el hipotético caso en que SOFSE ejerza la opción de prórroga referida previamente, y exclusivamente en dicho contexto, la eventual adecuación de precios se aplicará según la estructura de costos presentada por el Contratista, la cual deberá ser acorde al desagregado de costos que efectúe al ofertar.

Los nuevos precios unitarios que se determinen se aplicarán exclusivamente en caso de prórroga contractual, al inicio del mes en que se produzca la misma, salvo que correspondan a obligaciones que no se hayan cumplido en el momento previsto contractualmente, por causas imputables al Contratista, los que se liquidarán con los precios correspondientes a la fecha en que debieron haberse cumplido, sin perjuicio de las penalidades que pudieran corresponder.

8. Documentación inherente a la oferta económica:

- El oferente deberá presentar como requisito obligatorio su correspondiente estructura de costos, detallando porcentualmente el costo de mano de obra, tecnología informática, otros costos y la contribución marginal.

- Las cotizaciones deberán realizarse de acuerdo a la Planilla de Cotización prevista en el Anexo I adjunto al presente pliego, incluyendo la TOTALIDAD de los renglones e ítems que componen la contratación.

9. Adjudicación:

En atención a las características propias de la contratación, la adjudicación de los renglones recaerá sobre un único oferente, no estando prevista la figura de adjudicación parcial.

El acto de adjudicación recaerá sobre la oferta más conveniente, en virtud de la oferta económica, el cumplimiento en los aspectos técnicos y los antecedentes presentados.

SOFSE podrá adjudicar aun cuando se haya presentado una única oferta.

10. Inicio de las tareas

1. Dentro de los DIEZ (10) días corridos de firmada el Acta de Inicio por las partes, el adjudicatario deberá informar a SOFSE la nómina del personal que prestará el servicio contratado.
2. Vencido el plazo anterior, comenzará a correr un plazo de DIEZ (10) días corridos, dentro del cual SOFSE impartirá capacitación inicial de inducción al personal propuesto por el contratista.
3. Vencido el plazo anterior, el contratista comenzará a prestar el servicio de Contact Center.

SOFSE designará un responsable para la firma de cada documento generado, quien confirmará la aceptación y el acuerdo mutuo acerca de los objetivos.

La inobservancia de estos plazos generará la aplicación de las Penalidades por incumplimientos previstas en el Pliego de condiciones Particulares y sanciones previstas en el Reglamento de Compras y Contrataciones de SOFSE o la rescisión del contrato.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: Pliego de Especificaciones Técnicas y Anexos -RC 33415

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 13 pagina/s.