



LICITACIÓN PÚBLICA NRO. 6/2017
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN: ETAPA ÚNICA

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

**“LICITACION PUBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN
SERVICIO DE CALL CENTER”**

AÑO 2017

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES – ETAPA ÚNICA

ARTÍCULO 1º. LLAMADO

A.- Objeto:

La OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO, llama a “LICITACION PUBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CALL CENTER”, a fin de brindar a los usuarios un sistema de comunicación gratuito para canalizar consultas, sugerencias y reclamos.

B.- Alcances:

El presente Pliego de Condiciones Particulares contempla la contratación de un servicio de Call Center para llamadas entrantes (inbound) compuesto como mínimo por VEINTIUNO (21) puestos de atención, con el equipamiento pertinente.

C.- Potestades de SOFSE:

En cualquier momento desde la publicación del llamado hasta la firma del Contrato, la SOFSE podrá dejar, total o parcialmente, sin efecto la licitación sin que ello genere derecho a percibir indemnizaciones, reconocimiento de gastos, compensaciones, daños y perjuicios, lucro cesante, etc., por parte de los Participantes u Oferentes.

D.- Clase: Etapa Única.

ARTÍCULO 2º RÉGIMEN JURÍDICO - INTERPRETACION

El presente Pliego de Condiciones Particulares se encuentra en consonancia y deberá considerarse complementario de las estipulaciones previstas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales (PBC), Pliego de Especificaciones Técnicas (PET), Reglamento de Compras y Contrataciones (RCC) de SOFSE, y demás documentos que formen o integren el presente llamado.

Todo cuanto no esté previsto en el presente PCP y el PET será resuelto de acuerdo a las disposiciones previstas en el Art. 3º del Pliego de Bases y Condiciones Generales (PBC).-

ARTÍCULO 3º JURISDICCIÓN

Los Oferentes deberán someterse a la ley argentina y a la jurisdicción de los Tribunales Federales Ordinarios en lo Contencioso Administrativo, con sede en la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción territorial. La sola presentación de la Oferta implica la aceptación de esta jurisdicción.

Los Oferentes al presentar su Oferta, el Adjudicatario y el Contratista al suscribir el Contrato o aceptar la Orden de Compra renuncian expresamente a invocar la aplicación de cualquier Tratado de Promoción y Protección Recíproca de Inversiones suscriptos con nuestro país para habilitar la Jurisdicción de Tribunales Extranjeros, sean administrativos, judiciales o arbitrales frente a cualquier cuestión derivada del presente proceso de Licitación, celebración, ejecución y terminación del contrato de Ejecución de la Prestación.

ARTÍCULO 4º. NOTIFICACIONES y CORRESPONDENCIA

Las notificaciones que se realicen entre SOFSE y los OFERENTES podrán llevarse a cabo por correo electrónico, personalmente, por cédula, por carta certificada con aviso de retorno o telegrama colacionado con aviso de retorno y/o mediante la difusión en el Sitio de Internet de SOFSE (<http://www.sofse.gob.ar/licitaciones>).

El domicilio, la dirección de correo electrónico, y demás datos informados por el interesado/oferente al momento del retiro/adquisición de los Pliegos y/o, así como aquellos que se hallen registrados en el Registro de Proveedores de SOFSE, se encuentren o no vigentes, serán válidos para cursar las notificaciones emitidas durante las distintas etapas del presente llamado. Deberá agregarse como documentación licitatoria y como constancia de la notificación realizada, el documento que en cada caso las registre.

Las notificaciones o consultas dirigidas a SOFSE deberán cursarse a los siguientes destinos y condiciones:

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



Correo electrónico: licitaciones@sofse.gob.ar

Mesa de Entradas: Av. Dr. Ramos Mejía 1302, PB. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el horario de 9:30 a 12:30 y 14:30 a 16:30 hs.

En todos los casos las notificaciones o consultas dirigidas a SOFSE, deberán indicar el siguiente detalle:

OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO

LICITACIÓN PÚBLICA N° 6/2017 / EXPEDIENTE TRE-SOF- N°0000340/2017

“LICITACION PUBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CALL CENTER”

“Modalidad: Etapa Única”

Identificación del oferente/interesado

Toda la documentación referida en el presente capítulo, deberá ser suscripta por representante de la firma participante, debidamente acreditado, con aclaración de firma, carácter que inviste y sello correspondiente.

ARTÍCULO 5°. CONSULTAS Y ACLARACIONES

Los oferentes podrán formular consultas relativas a los documentos integrantes del presente llamado hasta tres (3) días hábiles administrativos antes del vencimiento de plazo fijado para la presentación de las Ofertas, en las condiciones previstas en el artículo 4°.

En el caso que los Oferentes formulen consultas o pedidos de aclaración por correo postal o personalmente, deberán además enviar por correo electrónico el archivo de la nota en formato compatible con el programa Word de Microsoft.

Para las consultas efectuadas por correo electrónico es responsabilidad del Oferente verificar que las mismas hayan llegado a destino.

Tanto las respuestas a las consultas, como las aclaraciones o modificaciones que formule SOFSE de oficio, serán notificadas vía circular o nota a todos los oferentes antes de las cuarenta y ocho (48) horas previas a la fecha de presentación de ofertas, y pasarán a formar parte del Pliego de la Licitación.

No obstante lo señalado, SOFSE podrá a su solo criterio, extender el plazo indicado para responder las consultas cuando por su naturaleza u otras razones lo hicieren aconsejable.

Toda aclaración, agregado, y/o modificación de los documentos integrantes del presente llamado se comunicarán en forma fehaciente a todos los Oferentes en las condiciones previstas en el artículo 4° del presente Pliego.

SOFSE se reserva el derecho de no responder las consultas que no se refieran al pliego publicado o que, aún estándolo, no revelen el conocimiento técnico de un interesado en formular oferta.

Los Licitantes podrán verificar y compulsar las Circulares emitidas en las oficinas de SOFSE, antes de la fecha fijada para la presentación de las Ofertas, por lo que no podrán con posterioridad, alegar reclamos basados en el desconocimiento del contenido de dichas circulares.

Tanto el pliego como las circulares y demás documentación que se publique en el sitio oficial de SOFSE, en relación a la licitación, deberá ser agregada a la oferta en un ejemplar firmado.

ARTÍCULO 6°. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El plazo de ejecución del servicio a licitar es de DOCE (12) meses pudiendo ser prorrogado por igual periodo a solicitud de SOFSE.

El Adjudicatario tiene la obligación de contar en tiempo y forma con los recursos humanos y tecnológicos necesarios. Cualquier demora en el inicio del servicio por falta de algún servicio, insumo, material y/o componente será imputable al Adjudicatario, y no se aceptara como motivo válido de demora en el inicio del servicio.

ARTÍCULO 7°. SISTEMA DE CONTRATACIÓN Y FORMA DE COTIZACIÓN

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES





El oferente deberá realizar su cotización de acuerdo a la **Planilla de Cotización (Anexo A)**.

Los precios cotizados serán considerados a todos los efectos fijos e inamovibles. Se entenderá en consecuencia que se encuentran incluidas en el precio todas las prestaciones que, de acuerdo a su juicio y experiencia, deberá realizar para el fiel y estricto cumplimiento de sus obligaciones, aunque las mismas no estén explicitadas en la oferta.

Las Ofertas económicas deberán ser efectuadas exclusivamente en moneda de curso legal en la República Argentina (PESOS), indicando por separado la suma correspondiente al impuesto al valor agregado (IVA) y la alícuota respectiva.

ARTÍCULO 8°. IMPUESTOS. TASAS. CONTRIBUCIONES Y APORTES

El oferente, a excepción del IVA, deberá considerar a los fines de su cotización la incidencia de los impuestos, tasas, contribuciones y derechos nacionales que se encuentren vigentes al momento de presentar su oferta final así como la incidencia de las cargas sociales sobre las remuneraciones de su personal.

Asimismo, deberá asumir los impuestos, tributos, aranceles, habilitaciones, permisos y cualquier otro gasto necesario para el cumplimiento del objeto del Pliego; entre ellos, si correspondieran, los gastos de despacho a plaza, inspecciones, honorarios del despachante, almacenaje, gastos portuarios, costos de descarga, seguros y costos de transporte de los materiales.

En el caso de modificación y/o derogación de alguno de ellos, y/o creación de nuevos, que por disposiciones gubernamentales se apliquen sobre los vigentes en la República Argentina, ya sean nacionales, provinciales y/o municipales que graven esta operación, será a cargo del adjudicatario.

En el caso de tener que sellarse cualquier documento necesario para la adjudicación, será requisito indispensable e ineludible que previo al inicio del servicio, se acompañe fotocopia de la constancia de pago del mismo, caso contrario no se dará inicio a la misma.

ARTÍCULO 9°. EFECTOS JURÍDICOS DE LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

Por la sola circunstancia de formular la oferta, se tendrá al oferente por conocedor de las bases y condiciones del llamado y de las características y condiciones de la prestación licitada, por lo que no podrá con posterioridad invocar en su favor los errores en que pudiere haber incurrido al formular la oferta, o duda, o desconocimiento de las cláusulas y disposiciones legales aplicables. Igualmente, la sola presentación implicará la aceptación de las condiciones establecidas en los Pliegos y documentación licitatoria.

Toda información que suministren los oferentes deberá ser presentada con carácter de declaración jurada. SOFSE queda facultada para verificar la exactitud de la documentación presentada y requerir el asesoramiento técnico de los organismos pertinentes o sus agentes, y así como disponer la realización de inspecciones o auditorías, toda vez que lo estime necesario para el mejor cumplimiento de su misión.

Podrá solicitar los informes que crea conveniente a los oferentes, entidades bancarias, comerciales, técnicas y otras, sobre solvencia, uso de créditos y grado de cumplimiento. También podrá verificar los listados contables, libros y demás elementos necesarios para constatar la documentación presentada. Toda falsedad comprobada implicará la descalificación del oferente sin más trámite.

ARTÍCULO 10°. GARANTÍAS

Los oferentes, preadjudicatarios y el adjudicatario deberán constituir, las siguientes garantías, de acuerdo a la etapa del procedimiento de selección en que se encuentren:

- Garantía de Mantenimiento de la OFERTA. (5% del monto total ofertado)
- Garantía de Impugnación (1,5% del monto total ofertado)
- Garantía de Cumplimiento del CONTRATO (10% del monto total adjudicado)

Todas las garantías deberán ser constituidas de acuerdo a las formas, plazos y lineamientos previstos en PBC.

En los casos en que, luego de notificado fehacientemente, el oferente no retirase las garantías, podrá reclamar su devolución dentro del plazo de UN (1) mes, contado desde la fecha de notificación.

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa

del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



SOFSE no se obliga a abonar intereses por los depósitos en efectivo y en general no efectuará restituciones ni compensaciones, por el acrecentamiento o merma de los valores otorgados en garantías, ya sean motivados por compensaciones en las operaciones de conversión o por la valorización o por la desvalorización derivada de las cotizaciones.

Respecto a la Garantía de Cumplimiento de Contrato, la misma deberá ser constituida dentro de los CINCO (5) días de notificada la adjudicación, por un monto equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%) del importe total del Contrato, y por el mismo plazo de duración del mismo. Caso contrario, se intimará fehacientemente al adjudicatario para que en el término de CINCO (5) días regularice su situación bajo apercibimiento de proceder a la adjudicación de la licitación a la oferta que le siga en orden de mérito, si existiera, o a dejar sin efecto la adjudicación y a ejecutar la Garantía de Mantenimiento de la oferta.

El incumplimiento en la renovación de la garantía mencionada, conllevará la rescisión unilateral del contrato suscripto por culpa del adjudicatario.

Se considerará que el contrato se ha cumplido a satisfacción de la SOFSE, cuando se haya efectuado la recepción definitiva del objeto del presente.

ARTÍCULO 11°. VISITA DE RECONOCIMIENTO

En consonancia con el PET, 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/o Organismos especializados que éste designe, evaluarán la capacidad de ofrecer el servicio exigido.

ARTÍCULO 12°. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN APLICABLE.

La presente es una Licitación Pública de “Etapa Única”. Los oferentes deberán presentar su propuesta en UN (1) sobre cerrado, lacrado, sellado y firmado, presentado en el lugar y hasta el día y la hora fijados en el llamado.

ARTÍCULO 13°. REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMACIÓN A PRESENTAR POR EL OFERENTE

En el SOBRE, de acuerdo a las formas, estipulaciones, términos y lineamientos previstos en (i) el presente Pliego, (ii) Pliego de Bases y Condiciones Generales, (iii) Pliego de Especificaciones Técnicas, y (iv) demás documentación licitatoria, a los efectos del presente llamado, se deberá acompañar la siguiente documentación y/o información, ordenada conforme se detalla a continuación:

A. DOCUMENTACIÓN INHERENTE A LA PROPUESTA

- Índice de la Presentación.
- Solicitud de Admisión.
- Documentación o poder suficiente que acredite la personería legal del representante de la firma o de quien efectúe la presentación de la propuesta en nombre de la misma, debidamente legalizada.
- Declaración de veracidad y exactitud de la información presentada.
- Declaración de Conocimiento y Aceptación de los Términos de la Licitación.
- Declaración Jurada de encontrarse habilitado a participar de la presente (Conf. Art. 8° del PBC).
- Declaración Jurada de Compre Argentino.
- Declaración sobre litigios pendientes.
- Documentación que acredite el pertinente cumplimiento de la garantía de mantenimiento de oferta.
- Constancia de Visita de Reconocimiento extendida por SOFSE (En caso de ser necesario).
- Copia de toda la documentación (PBC, PCP, PET, etc) suscripta y/o rubricada en todos sus folios y hojas por representante legal o convencional debidamente acreditado.
- Constancia de Inscripción en AFIP.
- Certificado Fiscal para Contratar vigente.

Aclaración:

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



En relación al Certificado Fiscal para Contratar, atento a lo estipulado en el Art. 16 (segundo párrafo) del PBC, se libera a los “Ofertantes” de acreditar el mismo al momento de presentación de Ofertas. No obstante ello, el “Adjudicatario” deberá presentarlo posteriormente conforme lo estipulado en el Art. 33 del PBC.

En relación, a los fines de dar cumplido el requisito de existencia de Certificado Fiscal para Contratar vigente, SOFSE podrá verificar tal circunstancia en la página “Web” de la Administración Federal de Ingresos Públicos (<http://afip.gov.ar/>) o en la página de la Oficina Nacional de Contrataciones (<http://www.argentinacompra.gov.ar/>).

B. DOCUMENTACIÓN INHERENTE A LA CAPACIDAD LEGAL

B.1. Requisitos para personas físicas

- Acreditar nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, profesión, domicilio real en la República Argentina, estado civil, tipo y número de documento de identidad, acompañando fotocopia autenticada del mismo.
- Estar registradas en los organismos impositivos y previsionales nacionales, debiendo acompañar las constancias correspondientes y los certificados de libre deuda expedidos por los organismos pertinentes.
- Presentar una declaración que contenga la manifestación propietaria sobre bienes inmuebles y muebles registrables.
- Acompañar certificado de reincidencia expedido por la Policía Federal Argentina.

B.2. Requisitos para personas jurídicas

- Presentar copia legalizada del acta constitutiva y estatuto o contrato social, según corresponda, inscriptos en el registro u órgano de contralor respectivo con su correspondiente número de inscripción, debiendo encuadrarse en las leyes correspondientes a la entidad que se trate.
- En el caso de presentarse una Persona Jurídica Extranjera deberá cumplimentar lo establecido en la Sección XV Ley N° 19.550 “De las Sociedades Constituidas en el Extranjero”, así como también las disposiciones de la Inspección General de Justicia (IGJ), aceptándose la presentación de los estatutos de origen debidamente certificados y traducidos.
- Acreditar la personería y ejercicio de su representación legal con la presentación de la siguiente documentación, según corresponda para cada caso:
 - a. Sociedades Colectivas, de Responsabilidad Limitada y en Comandita Simple: Fotocopia certificada y legalizada, en su caso, de la última modificación del Contrato Social donde conste la designación de el o los socios administradores, gerentes o comanditados que ejercen dicha representación y su carácter de individual, conjunta o indistinta.
 - b. Sociedades de Hecho: Fotocopia certificada y legalizada del Documento Nacional de Identidad de cada uno de los integrantes de la Sociedad. Asimismo, se deberán adjuntar las constancias correspondientes y los certificados de libre deuda expedidos por los organismos impositivos y previsionales nacionales. Deberán especificar en su primera presentación, la designación del/los socio/s que se erijan como representantes de la Sociedad en el presente procedimiento de contratación.
 - c. Sociedades por Acciones: Fotocopia certificada y legalizada, en su caso, del acta de asamblea inscripta en el organismo de contralor correspondiente, por la que se designe al Directorio de conformidad a las disposiciones estatutarias y el acta de directorio con la distribución de cargos correspondiente.
 - d. Entidades Cooperativas: Fotocopia certificada y legalizada, en su caso, del acta de designación del consejo de administración o de los gerentes con funciones ejecutivas, si los hubiere.

B.3. Requisitos para Consorcios y Uniones Transitorias de Empresas

Los socios deberán cumplir los requisitos indicados para Personas Físicas o Jurídicas, según corresponda. Además, deberán cumplimentar los siguientes requisitos:

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Cavalero

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



- Acompañar el compromiso de constitución de Consorcio o UTE o en trámite de inscripción en su caso, conforme a los recaudos exigidos por la legislación vigente, ello sin perjuicio de adjuntar la documentación correspondiente a cada una de las firmas integrantes conforme lo estipulado en el apartado siguiente.
- Unificar la personería otorgando poder especial al o los representantes comunes con facultades suficientes para actuar, obligar y responsabilizar a todos y cada uno de los integrantes en el trámite licitatorio y con validez a los efectos de la adjudicación.
- Asimismo deberá presentar copia certificada y legalizada, en su caso, del acta de los respectivos órganos societarios de las firmas integrantes de la que surja la decisión de presentarse en la Licitación y la designación de los referidos representantes. Para el caso de empresas extranjeras, se deberá presentar el instrumento que se otorga en el país de origen de la empresa participante, que deje expresa constancia de lo solicitado.
- Declarar expresamente en su carta de presentación y en los poderes acordados al representante común que cada uno de los integrantes queda obligado ilimitada y solidariamente por toda y cualquier obligación o responsabilidad emergente de la presentación de la Oferta y la entrega de la Garantía de Cumplimiento del mismo.
- Presentar el proyecto de acta constitutiva y estatuto propuesto, para el caso de tratarse de una Unión Transitoria de Empresas en formación y declaración de solidaridad por toda y cualquier obligación contractual por el plazo de duración del Contrato.
- Indicar la participación de cada uno de los socios en el Consorcio o UTE. Una vez presentadas las ofertas, la participación en los consorcios solo podrá ser variada con consentimiento previo de SOFSE.

C. DOCUMENTACIÓN INHERENTE A LA CAPACIDAD ECONOMICA FINANCIERA

C.1. Estados Contables y Estados de Situación Patrimonial

C.1.A. Personas físicas

- Las personas físicas deberán presentar un Estado de Situación Patrimonial para cada uno de los DOS (2) últimos años calendario anteriores a la fecha del Acto de Apertura, confeccionado de acuerdo a las normas profesionales vigentes para la elaboración de estados contables con dictamen de Contador Público independiente que incluya la aseveración de su consistencia con las declaraciones juradas de los impuestos que graven las rentas y los patrimonios con la Certificación del Consejo Profesional.

C.1.B. Personas jurídicas

- Cada Oferente deberá presentar copia de los Estados Contables completos de los últimos DOS (2) ejercicios anuales que se encuentren cerrados y aprobados a la fecha de apertura de las ofertas y del último balance trimestral cerrado, si se encontrase obligado a emitir balances trimestralmente.

Aclaración:

Los Estados Financieros deben estar auditados por Contador Público Nacional independiente y su firma legalizada por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas. En caso que el Oferente sea una empresa extranjera, los Estados Financieros deberán estar auditados y certificados por la autoridad competente en el país del Oferente. En el caso de personas jurídicas que tengan una antigüedad menor que DOS (2) años a la fecha del Acto de Apertura, presentarán el último ejercicio cerrado y aprobado.

SOFSE se reserva el derecho de requerir la presentación de los Estados Contables que resulten cerrados y emitidos con posterioridad a la fecha de apertura y con anterioridad a la adjudicación y de evaluar la capacidad económica financiera sobre la base de éstos.

En el caso de presentarse DOS (2) o más empresas integradas en un Consorcio o Unión Transitoria de Empresas, los citados estados contables deberán presentarse por cada una de ellas.

El OFERENTE toma conocimiento y acepta que SOFSE se encuentra facultada a solicitar, previo a la adjudicación o durante la ejecución de la contratación, total o parcialmente la información que sobre el particular se indica en el PBC.

D. DOCUMENTACIÓN INHERENTE A LA CAPACIDAD TÉCNICA

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



- Representante Técnico Propuesto con Curriculum Vitae según PET.
- Equipamiento Propuesto. Compromisos actuales.
- Materiales. Insumos.
- Toda aquella otra documentación e información requerida en el PET no mencionada en los puntos e incisos anteriores.

E. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

- Plan de trabajo. Cronograma.
- Metodología de Trabajo. Solución Técnica Propuesta.
- TRES (3) certificados de empresas Publicas y/o privadas a las cuales hayan realizado implementaciones de servicios similares y de un tamaño no menor a DIEZ (10) posiciones de atención en funcionamiento cada una.
- Deberá acreditar experiencia general en infraestructura y conocimiento en diseño e implementación de servicios de Call Centers, mínima de DOS (2) años a través de certificaciones de servicio de TRES (3) empresas Públicas y/o Privadas, y que cuenta actualmente como mínimo con CUARENTA (40) posiciones de atención en funcionamiento, extremo que acreditará mediante la presentación de los respectivos F 931 de AFIP.
- Toda aquella otra documentación e información requerida en el PET no mencionada en los puntos e incisos anteriores.

F. DOCUMENTACIÓN INHERENTE A LA OFERTA ECONÓMICA

- Oferta Económica. Planilla de Cotización (**ANEXO A**).

La propuesta económica deberá contener la cotización del objeto del presente Pliego, precisando claramente lo prescripto en el PET, dando cobertura a la totalidad de los requerimientos y especificaciones que en el mismo se detallan.

ARTÍCULO 14°. REQUISITOS FORMALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

Las ofertas deberán ser redactadas en idioma nacional y mecanografiadas, debiendo ser salvada toda testadura, enmienda o palabras interlineadas.

Cada oferta y toda la documentación que la acompañe deberá hallarse debidamente suscripta por el oferente o representante con poder suficiente, haciéndose constar la identificación del firmante y, en su caso, la representación que ejerza.

Los poderes conferidos fuera de la República Argentina deberán ser otorgados según las formas del lugar de otorgamiento, y legalizados según la legislación vigente en Argentina.

Las Autenticaciones, certificaciones y legalizaciones que sean requeridas para la presentación de documentos, deberán integrar el original, debiendo constar en el duplicado, fotocopias de los mismos firmadas por el oferente. De provenir las certificaciones de extraña jurisdicción, deberá procederse a su legalización por el Colegio de Escribanos respectivo o autoridad que corresponda según los casos.

Todos los documentos integrantes de la oferta, serán presentados en original y por duplicado, foliados y debidamente firmados y sellados en todas sus hojas por representante legal y técnico de los oferentes. Se deberán identificar claramente el original, y el duplicado.

Solamente el original de la oferta deberá incorporar la copia de los Pliegos y de las circulares aclaratorias, debidamente firmados. En caso de discrepancia prevalecerá la Oferta original sobre las copias.

El sobre para presentar la documentación correspondiente a la oferta, deberá ser opacos y estar perfectamente cerrado, sellado y firmado. La firma en el sobre será estampada cruzando los lugares normales de apertura del mismo, por quien suscribe la elevación de la oferta.

Asimismo, se indicará en el frente del sobre la descripción que a continuación se indica:

OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO

LICITACIÓN PÚBLICA N° 6/2017 / EXPEDIENTE TRE-SOF- N°0000340/2017

“LICITACION PUBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CALL CENTER”

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

**TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES**



“Modalidad: Etapa Única”

Identificación del oferente/interesado

ARTICULO 15°. APERTURA DE SOBRES. PERÍODO DE VISTA. OBSERVACIONES.

Las ofertas, deberán ser presentadas respetando el lugar, día y hora fijados en el llamado.

Solo serán admitidas aquellas ofertas que se presenten hasta el día y hora fijados para realizar la presentación de las ofertas.

A partir de la hora fijada como término para la recepción de las ofertas no podrán admitirse otras, aún cuando el acto de apertura no se haya iniciado, por lo cual las ofertas presentadas fuera de término serán desestimadas y serán devueltas a sus representantes sin abrir.

Si el día fijado fuere por cualquier circunstancia declarado no laborable, feriado, o inhábil administrativo, el término de la presentación y el acto de apertura se prorrogarán hasta el primer día hábil siguiente, a la misma hora y en el mismo lugar.

En la fecha y hora establecidas en el llamado se procederá a la apertura de los sobres presentados. Durante los TRES (3) días hábiles siguientes se otorgará vista de los duplicados de las ofertas presentadas a los proponentes cuyas ofertas hayan sido abiertas.

Asimismo, dentro de los TRES (3) días hábiles a partir de la finalización de la vista, dichos proponentes podrán observar cualquiera de las ofertas restantes. Las observaciones se fundamentarán en forma clara y precisa y serán presentadas en la Mesa de Entradas de SOFSE sita en Av. Dr. Ramos Mejía 1302, Planta Baja, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el horario de 9:30 a 12:30 y 14:30 a 16:30 hs.

Cumplido el plazo del párrafo anterior, la Comisión de Preadjudicación se abocará al análisis de las ofertas, y de las observaciones (si las hubiera), con el objetivo de determinar si las mismas cumplimentan los requisitos de la licitación, integran las correspondientes garantías y demuestran estar en condiciones de cumplimentar con el objeto del llamado en tiempo y forma, de manera de poder concluir que dichas ofertas resultan admisibles.

A los efectos de determinar la admisibilidad de las ofertas, si resultase pertinente, la Comisión de Preadjudicación podrá considerar el grado de cumplimiento exhibido por los Oferentes en otras obligaciones contraídas con esta Sociedad y/u otros actores del sistema ferroviario. En ese proceso de evaluación, la Comisión de Preadjudicación podrá requerir todas las aclaraciones, ratificaciones y/o rectificaciones que considere necesarias para determinar la admisibilidad de las mismas.

Cuando resulte procedente la subsanación errores u omisiones -siempre y cuando no implicaren una modificación de la oferta- se interpretará en todos los casos en el sentido de brindar a SOFSE la posibilidad de contar con la mayor cantidad de ofertas válidas posibles y de evitar que, por cuestiones formales intrascendentes, se vea privada de optar por ofertas serias y convenientes desde el punto de vista del precio y la calidad.

Asimismo, SOFSE podrá realizar comprobaciones, ensayos, requerir estudios o análisis complementarios, solicitar referencias o realizar visitas a plantas, almacenes, y todo otro lugar que considere necesario. Los gastos en todos los casos correrán por cuenta del Oferente.

Los Oferentes deberán dar cumplimiento al pedido de aclaraciones y/o informes complementarios de la Comisión de Preadjudicación en el plazo improrrogable de TRES (3) días hábiles y si no se cumpliera en término con dicho pedido se tendrá por retirada la propuesta, con pérdida de la garantía de mantenimiento de oferta a solo criterio de SOFSE.

La Comisión de Preadjudicación elaborará un dictamen, en cual incluirá un orden de mérito para la adjudicación, desde la oferta de menor precio hasta la de mayor precio. A los efectos de la adjudicación se tendrá en cuenta el orden de mérito establecido oportunamente.

ARTÍCULO 16°. ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS. CAUSALES DE INADMISIBILIDAD Y DESESTIMACION DE OFERTAS.

SOFSE procederá a verificar la debida presentación de la información y documentación requerida para determinar si las ofertas presentadas resultan admisibles. En caso de corresponder, SOFSE intimará a los oferentes para que, en un plazo perentorio de TRES (3) días hábiles contados a partir de la

Pablo Gannino
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



correspondiente notificación, subsane los errores u omisiones que contuviera la oferta, siempre que se trate de elementos subsanables.

La corrección de errores u omisiones no podrá ser utilizada por el oferente para alterar la sustancia de la oferta o para mejorarla o para tomar ventaja respecto de los demás oferentes.

La subsanación de deficiencias siempre será procedente y no excluyente en aquellas cuestiones relacionadas con la constatación de datos o información obrante en bases de datos de organismos públicos.

Asimismo, será posible requerir la subsanación de defectos u omisiones en la oferta, de conformidad con las pautas establecidas y especialmente, en los siguientes supuestos:

1. Si la oferta original estuviera en parte firmada y en parte no. En estos casos SOFSE intimará a la subsanación del defecto. Si no fuere subsanado en el plazo establecido, se desestimará la oferta.
2. Si la garantía de mantenimiento de oferta acompañada fuera insuficiente, siempre que el error en el importe de la garantía no sea superior al DIEZ POR CIENTO (10%) del monto correcto. En este caso SOFSE intimará a la subsanación del defecto. Si no fuere subsanado en el plazo establecido, se desestimará la oferta.
3. Si no se acompañare la documentación que, de conformidad con la documentación licitatoria, se debe suministrar en el momento de presentar la oferta. En los casos en que dicha documentación no se acompañara junto con la oferta, SOFSE intimará a la subsanación del defecto. Si no fuere subsanado en el plazo establecido, o bien si presentada la documentación en ese plazo se comprobara que los requisitos exigidos no estaban vigentes al momento de la apertura de las ofertas, se desestimará la oferta.

No obstante lo expuesto, podrá ser desestimada por SOFSE aquella oferta que:

- a. No estuviera redactada en idioma nacional.
- b. No tuviera la firma del oferente o su representante legal en ninguna de las hojas que la integran.
- c. Tuviere tachaduras, raspaduras, enmiendas o interlíneas sin salvar en las hojas que contengan la propuesta económica, la descripción del bien o servicio ofrecido, plazo de entrega, o alguna otra parte que hiciere a la esencia del contrato.
- d. No hubiere acompañado o actualizado la garantía de mantenimiento de oferta o no lo hiciera en la forma debida o la misma fuera insuficiente en más de un DIEZ POR CIENTO (10%) del monto correcto.
- e. Estuviera escrita con lápiz o con un medio que permita el borrado y reescritura sin dejar rastros.
- f. Contuviera condicionamientos.
- g. Contuviera cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación o que impidieran la exacta comparación con las demás ofertas.
- h. Se encuentre comprendida en algunas de las situaciones de incompatibilidad y/o inhabilitaciones contempladas en el PCB.

ARTÍCULO 17°. DESEMPATE DE OFERTAS

Si como resultado del estudio de las ofertas surgieran dos o más en igualdad de condiciones técnicas y económicas, SOFSE podrá solicitar una mejora de precios a los oferentes que se encuentren en esa situación, fijando la fecha, día, hora y lugar de apertura de un único sobre.

ARTÍCULO 18°. ADJUDICACIÓN

En atención a lo dispuesto en el presente pliego, SOFSE dictará el acto de adjudicación que recaerá sobre la propuesta más conveniente, tomando en cuenta, el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas, el presente Pliego de Condiciones Particulares, la Oferta Económica, la capacidad de contratación, los antecedentes del personal propuesto y toda información tendiente a asegurar las mejores condiciones de ejecución de las tareas.

Sin que ello implique limitación alguna para la SOFSE, se considerará más conveniente en principio a aquella oferta que satisfaciendo todos los aspectos indicados en los Pliegos, presente la propuesta económica más conveniente.

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



SOFSE podrá apartarse de ese criterio de adjudicación solo en forma fundada, o bien si razones de conveniencia así lo aconsejan. Dicho organismo puede ejercer su facultad de desestimar las propuestas total o parcialmente, sin que ello pueda dar lugar a reclamo o indemnización alguna por parte de los proponentes.

El Acto por el cual recaiga la Adjudicación será notificado a todos los Oferentes.

Podrá adjudicarse aun cuando se haya presentado una sola propuesta.

A los oferentes que desistieren de sus propuestas antes de la adjudicación y dentro del plazo de mantenimiento de la oferta, se les sancionará con pérdida de la Garantía de la Oferta, además de las acciones por daños y perjuicios que pudieren corresponder. En caso de obtenerse una única oferta, SOFSE podrá proceder a la adjudicación si la misma responde técnica y económicamente a los fines objeto del llamado.

Será facultad de SOFSE decidir sobre la suspensión del proceso de suscripción del contrato o la emisión de la Orden de Compra, en cuyo caso lo comunicará al adjudicatario y a los restantes oferentes.

ARTÍCULO 19°. IMPUGNACION Y GARANTIA DE IMPUGNACION

Dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto de adjudicación del contrato, los oferentes podrán formular las impugnaciones que estimen pertinentes para su tratamiento por la Autoridad llamada a resolver sobre la adjudicación.

Las impugnaciones deberán ser presentadas en Mesa de Entradas de SOFSE, acompañadas del comprobante por el cual se acredite la constitución de una “Garantía de Impugnación”, por un monto equivalente al 1,5% del total ofertado por la firma impugnante, el cual será devuelto en caso de ser procedente la impugnación en forma total.

La forma de constitución de las Garantías de impugnación, será la establecida en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y deberán notificarse de acuerdo al mecanismo establecido en el artículo 4° del presente pliego, y en concordancia con el PBC, indicando claramente a que Contratación y N° de Expediente se refieren.

ARTÍCULO 20°. ORDEN DE COMPRA

Resuelta la adjudicación y efectuada la notificación correspondiente, el adjudicatario deberá recibir de conformidad la Orden de Compra para la realización de los trabajos comprendidos en la presente licitación.

Si el adjudicatario no lo hiciera dentro de los TRES (3) días hábiles de haber sido citado a tal efecto, la adjudicación podrá ser dejada sin efecto con pérdida del depósito de garantía.

Dejada sin efecto la adjudicación por la falta de concurrencia del Adjudicatario a suscribir el Contrato en el plazo señalado, SOFSE podrá adjudicar la licitación al oferente que siga en el Orden de Mérito, y así sucesivamente, sin perjuicio de las penalidades respectivas.

ARTÍCULO 21°. ACTA DE INICIO

Dentro del término de QUINCE (15) días a contar desde la notificación de la Orden de Compra, el Representante Técnico designado por SOFSE y el Representante Técnico designado por el Contratista levantarán el ACTA DE INICIO del servicio a licitar, la cual será rubricada por ambas partes.

Dentro de las los QUINCE (15) días corridos de firmada por los representantes de SOFSE y del adjudicatario el Acta de Inicio, el adjudicatario deberá informar a SOFSE la nómina del personal que prestarán el servicio contratado.

Vencido el plazo anterior, comenzará a correr un plazo de VEINTE (20) días corridos, dentro del cual SOFSE impartirá capacitación inicial de inducción al personal propuesto por el contratista.

Vencido el plazo anterior, el contratista comenzará a prestar el servicio de Call Center.

SOFSE designará a uno de sus miembros para la firma de cada documento generado, el que confirmará la aceptación y el acuerdo mutuo acerca de los objetivos.

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



ARTÍCULO 22°. PRESENTACION. PAGO DE FACTURAS Y CERTIFICADOS

SOFSE pagará al contratista los importes resultantes de la contratación, contra presentación de las facturas y las certificaciones totales/parciales avaladas por un representante designado por SOFSE, en un todo de acuerdo a lo establecido en los Pliego de Especificaciones Técnicas de la presente licitación.

El pago del certificado se efectuará dentro de los TREINTA (30) días corridos de la fecha de presentación de los certificados avalados por autoridad de SOFSE, con su correspondiente factura, en las Oficinas de SOFSE.-

ARTÍCULO 23°. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El Contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. El Contratista deberá designar un Representante técnico responsable de esta operación, el cual podrá ser contactado en todo momento, incluidos días feriados, por SOFSE.
- b. El Contratista deberá dar cumplimiento en tiempo y forma a su obligación de efectuar la prestación conforme el objeto, modalidad y condiciones previstas en este PCP y PET y aquellas que SOFSE determine.
- c. El Contratista, sin expresa autorización previa de SOFSE, no podrá transferir parcial o totalmente el Objeto de la presente contratación, teniendo responsabilidad total sobre la ejecución del Contrato y su cumplimiento.
- d. El contratista deberá contar con un servicio de auditoría interno que avale los procesos y resultados de la prestación del servicio, de acuerdo a los alcances del PET.

ARTICULO 24°. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El Contratista será responsable y mantendrá indemne a SOFSE por cualquier daño y/o lesión producidas en el desarrollo de la prestación a su cargo y/o en ocasión de la prestación del servicio, ya sea por acción directa o bien por negligencia, imprudencia o impericia en el desempeño de sus funciones, quedando a su exclusivo cargo la presentación de pruebas de inexistencia de dolo, culpa o negligencia de su parte y de que aun habiéndose cumplido eficazmente el servicio, no hubiese podido impedir el hecho.

La reparación de los daños será efectuada por el Adjudicatario dentro del tiempo que SOFSE determine después de producido el evento.

Queda bajo la exclusiva responsabilidad del Adjudicatario todo accidente de trabajo y/o enfermedad que se produzca en el personal a su cargo, como así también los gastos por asistencia médico-farmacéutica que se originen y el pago de las indemnizaciones que puedan corresponder por tales eventualidades a su personal, y las que les correspondan según disponga la normativa laboral vigente.

ARTÍCULO 25°. CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS. COMPROMISO DEL CONTRATISTA

La certificación de servicios quedará supeditada al cumplimiento por parte del Prestador de la totalidad de las obligaciones laborales, debiendo acreditarlo mediante los comprobantes de pago de la totalidad de las cargas y obligaciones laborales y previsionales del personal a su cargo y por este último contratado para la prestación del servicio de que se trata, pudiendo SOFSE retener los pagos correspondientes al contrato hasta tanto el Prestador cumpla con la presentación de documentación requerida. Ante dicho incumplimiento, SOFSE quedará facultada para rescindir el contrato por culpa del Prestador, siendo este último el único responsable por los daños y perjuicios producidos en su consecuencia.

Lo expuesto en el párrafo que antecede no limita la facultad de SOFSE a requerir, en cualquier momento previo a la certificación de que se trate, mayor información que la detallada en el punto que antecede, debiendo el Prestador, acompañar toda la documentación y/o información que le fuere requerida a efectos de que SOFSE proceda a certificar los servicios de que se trata.

En caso de que el prestador no acompañe lo requerido en el tiempo requerido SOFSE podrá retener los pagos correspondientes al contrato hasta tanto el Prestador cumpla con la presentación de documentación y/o información requerida. Ante dicho incumplimiento SOFSE quedará facultada para

Pablo Guñina
Gerente de Marco y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

rescindir el contrato por culpa del Prestador, siendo este último el único responsable por los perjuicios producidos en su consecuencia.



ARTICULO 26°. CLAUSULA DE INDEMNIDAD

Queda bajo responsabilidad del adjudicatario todo accidente de trabajo y/o enfermedad profesional/laboral que padezca el personal que preste tareas a su cargo, como así también los gastos por asistencia médica farmacéutica que se originen por dicha causa, y el pago de las indemnizaciones laborales y civiles derivadas de tales eventualidades.

Asimismo, el adjudicatario asume con exclusividad la responsabilidad jurídica de la contratación laboral del personal a su cargo -contratación que se efectúe bajo cualquiera de las modalidades contractuales que las normas vigentes permiten- manteniendo indemne a la Operadora Ferroviaria de cualquier consecuencia jurídica derivada de la misma. En consecuencia, el adjudicatario se compromete a reembolsar a SOFSE cualquier erogación económica que realice como consecuencia de procesos judiciales que en el marco de esta contratación entablen contra esta Operadora ya sea en calidad de parte demandada y/o tercero (a modo enunciativo se detallan: honorarios, costas, intereses y demás gastos generados producto de los eventuales litigios).

A los fines de mantener su condición de adjudicatario, éste se compromete a presentar de manera mensual -sin excepción- la siguiente documentación:

- Nómina actualizada del personal que lleve a cabo las tareas efectuadas en el marco de esta contratación comercial.
- Certificado de cobertura de ART y cláusula de no repetición a favor de esta Operadora.
- Constancia de pago de la cobertura de ART.
- Recibos de haberes y constancias de transferencias bancarias al personal afectado a la prestación de las tareas que se originan en el marco de esta contratación.
- Formulario 931 y constancia de pago.
- Seguro de Vida del personal afectado a la prestación de las tareas que se originan en el marco de esta contratación.
- Constancia de pago de Aportes y Contribuciones de la Seguridad Social.
- Constancia de pago de aportes sindicales.
- En caso de contar con personal monotributista/autónomo deberá presentar certificado de cobertura de riesgos personal y constancia de pago vigente.
- Notificación fehaciente de personal designado para cumplir tareas de Seguridad e Higiene Laboral.

La no presentación en tiempo y forma de la documentación detallada implicará la suspensión inmediata de la contratación comercial por parte de SOFSE y sus efectos económicos, asumiendo el adjudicatario exclusivamente las consecuencias jurídicas de su incumplimiento tanto respecto de esta Operadora como frente a Terceros.

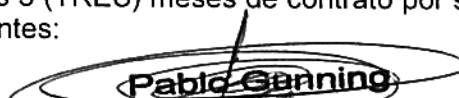
ARTÍCULO 27°. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Los incumplimientos de obligaciones del Contratista derivados del caso fortuito o fuerza mayor estarán exentos de toda sanción cuando sus causas o consecuencias hubiesen sido denunciadas dentro del plazo de TRES (3) días de acaecidas o conocidas por el Contratista.

En caso de efectuarse la denuncia descrita en el párrafo anterior, para su procedencia, la causal invocada por la Contratista deberá ser expresamente aceptada por SOFSE en el plazo de TRES (3) días.

ARTÍCULO 28°. SANCIONES Y MULTAS

Los niveles de tolerancia admitidos los primeros 3 (TRES) meses de contrato por sobre los establecidos en el punto 1. Objetivos del PET, son los siguientes:


Pablo Ganning
Gerente de Mercado y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



- a. Tasa de Abandono – 3%
- b. SLA (Nivel de Servicio) – 5%
- c. Registración de las llamadas atendidas en herramienta CRM – 0%
- d. (T.T Talking Time) Tiempo medio de Conversación – 10 segundos
- e. Evaluaciones semanales de escuchas por Skill – 0%
- f. Respuesta de Mail y Formularios Web – 0%

Superados los niveles de tolerancia establecidos los primeros 3 (TRES) meses de contrato, se aplicará una multa equivalente al 10 por mil del monto contractual que se deducirá del primer certificado a cobrar.

Pasado los TRES (3) primeros meses de contrato no existirán niveles de tolerancia.

Todo incumplimiento de las condiciones previstas en la documentación contractual, de órdenes de servicio o toda instrucción dada por escrito dará lugar a la aplicación de sanciones en un todo de acuerdo al Art. 73° del PBC.

ARTÍCULO 29°. INSPECCION

SOFSE podrá efectuar inspecciones durante el desarrollo del servicio en cuyo caso, y de ser necesario podrá solicitar al contratista efectúe las adecuaciones que resulten necesarias.

ARTÍCULO 30°. COMPRE TRABAJO ARGENTINO

A fin de garantizar el efectivo cumplimiento de Régimen “Compre Trabajo Argentino”, toda oferta nacional deberá ser acompañada por una Declaración Jurada mediante la cual se acredite el cumplimiento de las condiciones requeridas para ser considerada como tal, conforme lo dispuesto por el artículo 11 del Decreto N° 1600/2002.

La falta de presentación configurará una presunción, que admite prueba en contrario, de no cumplimiento de las prescripciones vigentes con relación a la calificación de oferta nacional.

ARTÍCULO 31°. SEGUROS

Serán de aplicación los artículos 33 y 70.1 del PBC.

Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

OPERADORA FERROVIARIA S. E. - SOFSE -

ANEXO A

LOGO

SOLICITUD DE COTIZACION

PLANILLA DE COMPUTOS Y PRESUPUESTOS

RAZON SOCIAL:		PRESUPUESTO N°	FECHA	G.C.I.A. COMPROMISO CON EL PASAJERO				
C.U.I.T.:		CONDICION DE PAGO	AREA USUARIA	SUBGERENCIA DE CONTRATOS				
DIRECCION - CIUDAD - C.P.:		MONEDA	REQUISICION N°					
EMAIL - CONTACTO:		ACOOPIO	AREA					
FECHA DE INICIO:		LUGAR DE PRESTACION	Segun Pliego					
ITEM / RENGLON	DESCRIPCION	U./MEDIDA	CANTIDAD	MATERIAL	M.O.	P/UNITARIO	SUBTOTAL	INCIDENCIA
1	CONTRATACION DE UN SERVICIO DE CALL CENTER	Mes	12			\$,00	\$,00	100,00%
SUBTOTAL 1							\$,00	
IVA 1							\$,00	
IVA 2							\$,00	100%
TOTAL							\$,00	

COMENTARIOS

FIRMA Y ACLARACION

Pablo Guano
Gerente de Marketing y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

