

Buenos Aires, 24 de Abril de 2017

**CIRCULAR N° 2**

**LICITACION PUBLICA N° 6/2017 - EXPTE. TRE-SOF-0000340/2017**

**"LICITACION PUBLICA PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE CALL CENTER"**

**ACLARATORIAS CON CONSULTA**

Respuestas a las Consultas de las Empresas Participantes del llamado a Licitación Pública, derivadas por el medio autorizado por Pliego en los términos del Artículo 5°, Apartado titulado "CONSULTAS y ACLARACIONES", del Pliego de Bases y Condiciones Particulares de SOF SE para el llamado de referencia.

**CONSULTA N° 1:**

SOFSE requiere de puestos de trabajo propios para cuando efectúa visitas al proveedor? Equipadas? Con qué tipo de equipamiento y servicios? Deben ser puestos dedicados? Qué cantidad de los mismos?

**RESPUESTA N° 1:**

El espacio de trabajo para SOFSE para tareas de supervisión y relevamiento son al menos dos, no necesariamente dedicados ni equipados.

**CONSULTA N° 2:**

Los enlaces telefónicos deben ser redundantes y tener un back up de contingencia?

**RESPUESTA N° 2:**

No es necesario ya que, tal como cita el pliego “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)”.

**CONSULTA N° 3:**

**Punto 5.1.1 e):**

*“El sistema de grabación deberá permitir la exportación de los audios mediante cualquier criterio: Código de clasificación de llamado”.*

- Para que los criterios de clasificación de llamada en el CRM (provisto por SOFSE) existan en el sistema de grabación (Provisto cliente) sería necesaria una integración entre ambas plataformas.  
¿Es este un requerimiento también?

**RESPUESTA N° 3:**

No es necesario integrar plataforma alguna.

Se deberá grabar el CIEN 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.

**CONSULTA N° 4:**

Puede ser una conectividad a través de MPLS en lugar de punto a punto?

**RESPUESTA N° 4:**

En el pliego se solicitó un Punto a Punto. Los oferentes pueden ofrecer un servicio de prestaciones superiores, mientras se garantice en ancho de banda en los extremos de los sitios.

**CONSULTA N° 5:**

En el mes de Julio del presente año tenemos prevista la mudanza a otro de nuestros edificios, queríamos saber que contrato de alquiler debemos presentar, ya que el nuevo contrato de este nuevo piso aún no lo tenemos firmado?

**RESPUESTA N° 5:**

La situación particular de cada participante queda bajo exclusiva responsabilidad. A los efectos del presente llamado deberá remitirse a lo establecido en el punto específico de la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 6:**

Nos podrán dar información sobre las características del CRM?

**RESPUESTA N° 6:**

El CRM es una herramienta desarrollada por SOFSE. La misma requiere solo conectividad vía WEB como base (Navegador Internet y Preferentemente Chrome).

**CONSULTA N° 7:**

El CRM tiene integrado un módulo para administración de mails/solicitudes WEB?

**RESPUESTA N° 7:**

Si

**CONSULTA N° 8:**

Cuál es el extremo del lado de SOFSE? El mencionado en el punto 5.1.4?

**RESPUESTA N° 8:**

Av. Dr. José María Ramos Mejía 1358 2do piso de CABA.

**CONSULTA N° 9:**

SOFSE dispondrá de los trunk sip para el servidor de telefonía que se instalara en la locación mencionada? Se cuenta con un ancho de banda estimado de internet por puesto?

**RESPUESTA N° 9:**

SOFSE dispone de los trunk SIP.

**CONSULTA N° 10:**

La aplicación de la penalidad de 10 por mil del monto contractual, se daría en caso que cualquiera de los Objetivos sean incumplidos?

**RESPUESTA N° 10:**

La respuesta se encuentra contemplada en el PCP, art. 28.

**CONSULTA N° 11:**

Los niveles de tolerancia que se detallan, aplican sobre los Objetivos especificados en el Punto 1 del Pliego de especificaciones técnicas, verdad?

**RESPUESTA N° 11:**

La respuesta se encuentra contemplada en el PCP, art. 28.

**CONSULTA N° 12:**

En el caso del Talking Time, la tolerancia seria 10 segundos (sobre los 180 especificados en los Objetivos)?

**RESPUESTA N° 12:**

Sí.

**CONSULTA N° 13:**

En los Ítem C, E y F no habría Tolerancia, correcto?

**RESPUESTA N° 13:**

Sí.

**CONSULTA N° 14:**

El 85% de SLA, a que cantidad de segundos o minutos está asociado?

**RESPUESTA N° 14:**

Llamadas atendidas antes de 20 segundos/ Llamadas recibidas.

**CONSULTA N° 15:**

Las 40 Posiciones en funcionamiento, no serán para uso de SOFSE, verdad? Deben quedar disponible para SOFSE por un posible crecimiento? La capacidad para ampliación con posiciones adicionales, que volumen seria?

**RESPUESTA N° 15:**

Sí. Ampliación de acuerdo a las demandas del servicio

**CONSULTA N° 16:**

El proceso de 20 días de capacitación se llevara a cabo en el site operativo del proveedor, verdad? Por favor, estimar los materiales que se deberá disponer para tal fin (Manuales impresos, PC's individuales para cada participante, etc.).

**RESPUESTA N° 16:**

Conforme el PET, Punto 7. Inicio de Tareas, Apartado 2 "...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". Remitirse, asimismo, a la Circular N° 1, Consulta/Respuesta N° 15.

El manual de capacitación será provisto por SOFSE. PC individuales a cargo de proveedor.

**CONSULTA N° 17:**

Cuál es el tiempo de duración de la capacitación INICIAL?

**RESPUESTA N° 17:**

Remitirse a la Circular N° 1, Consulta/Respuesta N° 15.

**CONSULTA N° 18:**

El servicio de IVR contempla interacción dinámica y transacciones con DB de SOFSE o solo será un pre atendedor con opciones de navegación y grabaciones cambiables?

**RESPUESTA N° 18:**

El IVR no tendrá interacción con el CRM de SOFSE.

**CONSULTA N° 19:**

Nuestra firma posee una Datacenter Tier 3 con todos los requerimientos de seguridad solicitados y más, podríamos pensar en alojar sus equipos en este Datacenter o es obligatorio tener un sitio separado?

**RESPUESTA N° 19:**

Por pliego se solicita que la central telefónica esté alojado en el datacenter de SOFSE.

**CONSULTA N° 20:**

Los enlaces de Datos (15mb pto. a pto.) y Telefonía (tramas E1) principales y backup serán provistas y contratadas por SOFSE? En caso de cotizarlas llegarán al data center de SOFSE? Av. Jose Maria Ramos Mejía 1358 2 piso-CABA).

**RESPUESTA N° 20:**

Los enlaces de datos e internet son provistos por el proveedor. La trama por SOFSE

**CONSULTA N° 21:**

Nuestra firma posee plataforma de comunicación Avaya de última generación con servidores geo redundante en Tucumán y Buena Aires. Es necesario instalar un servidor de telefonía en su data center de SOFSE? Proveerá servicios a personal en oficinas de SOFSE?

**RESPUESTA N° 21:**

Como indica el pliego, el proveedor debe instalar la central telefónica en datacenter de SOFSE.

**CONSULTA N° 22:**

Nuestra firma posee una infraestructura redundante de acceso a internet mediante 3 carrier diferentes segurizados con equipos Cisco de última generación, estos enlaces son utilizados por varios de nuestros clientes. SOFSE desea tener un enlace de internet exclusivo para su operación?

**RESPUESTA N° 22:**

El proveedor debe proveer un enlace punto a punto de 15mb entre el callcenter y el datacenter de SOFSE

**CONSULTA N° 23:**

Los agentes necesitan herramientas Office de Microsoft o pueden utilizar Open Office?

**RESPUESTA N° 23:**

El pliego no especifica una u otra de las herramientas por no necesitarla los agentes en su operación diaria.

**CONSULTA N° 24:**

Los agentes necesitan correo electrónico?

**RESPUESTA N° 24:**

Correo electrónico es necesario para team leaders y supervisor. Operadores acceden a CRM por usuario.

**CONSULTA N° 25:**

Es necesario que los agentes tengan lecto/ Grabador de DVD en sus equipos? Por seguridad de información, no permitimos que ningún agente pueda copia y retirar información de la empresa. Estamos certificados en PCI.

**RESPUESTA N° 25:**

El pliego lo especifica.

**CONSULTA N° 26:**

Cuál es la carga horaria solicitada para los Team Leaders.

**RESPUESTA N° 26:**

Se remite PET y conforme dotación efectiva de agentes.

**CONSULTA N° 27:**

Solicitamos que SOFSE solicite con al menos 60 días de anticipación su voluntad de prorrogar por un nuevo plazo de 12 meses la ejecución de servicios, debiendo el Proveedor manifestar su intención a favor o en contrario dentro del plazo de 15 días de notificado.

**RESPUESTA N° 27:**

Al ser prerrogativa de SOFSE dicha opción, remitirse al PCP, art. 5 – Consultas y Aclaraciones.

**CONSULTA N° 28:**

Teniendo en cuenta el servicio licitado y sin alterar el espíritu de la cláusula de referencia, proponemos el siguiente esquema de prefacturación: "Dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, el contratista enviará a SOFSE un estado detallado con el monto a ser facturado. El mismo deberá discriminar las horas productivas, efectivamente prestadas, en un todo de acuerdo a lo establecido en el pliego. SOFSE está expresamente facultada para observar por escrito esos estados de pago dentro de los tres (3) días hábiles de recibidos, debiendo el contratista subsanar esas deficiencias a entera conformidad de SOFSE, en caso de corresponder.

Una vez aprobado el estado de pago en cuestión, mediante el envío de un remito por parte de SOFSE al contratista o vencido el plazo para que SOFSE formule observaciones, el contratista emitirá la factura respectiva. En caso de existir objeciones, igualmente procederá la emisión de la factura por parte del contratista por el monto no disputado, debiendo SOFSE abonar la misma y comprometiéndose las partes a hacer sus mejores esfuerzos para resolver las cuestiones de la liquidación que queden pendientes. La mora en los pagos se producirá de pleno derecho por el simple vencimiento de los plazos pactados. La falta de pago en término de cualquier obligación dineraria a cargo de SOFSE implicará el automático devengamiento de intereses punitivos, a favor del contratista, a una tasa de interés mensual equivalente al tres por ciento (3%), hasta la fecha de efectivo pago." En su defecto, solicitamos posibilidad de negociar y establecer un interés razonable en caso de incumplimiento en el pago oportuno por parte de SOFSE.

**RESPUESTA N° 28:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 29:**

Manifestamos que el proceso de prefacturación previsto en la precedente observación y el pago de los montos por las horas productivas no disputadas, es esencial, dado que mensualmente el oferente tiene que cumplir con sus obligaciones laborales, previsionales y de seguridad social, entre otros costos asociados a la prestación del servicio (telefónicos, enlaces, etc). La presente es una aclaración y explicación del punto anterior. No pretendemos modificar el pliego, sino ajustar el proceso previsto de facturación a la realidad de la operación, considerando nuestra experiencia en este tipo de contratos.

**RESPUESTA N° 29:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 30:**

Consultamos posibilidad de que se considere agregado, a la cláusula de referencia, el siguiente párrafo: "La responsabilidad total del contratista por daños directos, en la suma de todos los reclamos (y no por incidente) estará limitada a la suma resultante de los cargos a ser facturados por el contratista (sin contar impuestos ni gastos reembolsables) y efectivamente pagados por SOFSE durante los nueve(9) meses inmediatamente anteriores a la fecha en que ocurrió por primera vez o comenzó a ocurrir el hecho que diera origen al primer reclamo, y si no hubiera transcurrido dicho plazo, la estimación de la facturación prevista para dicho período. Quedarán excluidos del límite de responsabilidad los reclamos laborales y previsionales de los empleados del contratista contra SOFSE, donde el contratista asume garantía de indemnidad.

Ninguna de las partes responderá frente a la otra por daños que puedan ser calificados como indirectos, lucro cesante, reputación comercial, pérdida de negocios, daño a la marca y cualesquiera otros daños similares."

El presente agregado puede ser revisado en conjunto con SOFSE para llegar a un entendimiento con el oferente, dado que se trata de una política corporativa del grupo al que pertenece el oferente.

**RESPUESTA N° 30:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 31:**

Sugerimos reemplazar los primeros 2 párrafos del artículo de referencia, por la siguiente redacción: "Salvo que SOFSE provea el personal y/o la mano de obra, el contratista es único responsable de y por el personal que afecte a la prestación de los servicios. Sujeto a los términos del presente artículo, el contratista será responsable y deberá mantener indemne y liberar de toda responsabilidad a SOFSE contra y respecto de todo tipo de costos y gastos razonables derivados de, o relativos a, cualquier reclamo laboral interpuesto contra SOFSE por personal del contratista afectado a la prestación de los servicios ("Reclamo"), quedando aclarado que el contratista no responderá por el eventual lucro cesante que SOFSE pudiera sufrir.

En el supuesto que un reclamo fuera interpuesto contra SOFSE, esta deberá notificar por escrito y en forma fehaciente dentro de un plazo de 3 días hábiles al contratista, expresando las razones y el monto de dicho Reclamo.

El contratista asumirá el control de la defensa del reclamo interpuesto contra SOFSE. En este caso, los costos y gastos (incluyendo los honorarios de abogados u otros profesionales cuya intervención fuera necesaria y/o conveniente) de la defensa del reclamo interpuesto contra SOFSE serán soportados por el contratista. SOFSE, a su costa, tendrá derecho a participar y supervisar (pero no controlar) la defensa de dicho reclamo.

En caso que SOFSE no notificara oportunamente al contratista de la interposición del reclamo conforme lo previsto en el presente artículo, SOFSE asumirá el control de la defensa del reclamo. En este caso, las multas, indemnizaciones, costas, costos y gastos (incluyendo los honorarios de abogados u otros profesionales cuya intervención fuera necesaria y/o conveniente) derivados del reclamo contra SOFSE serán soportados exclusivamente por SOFSE. No obstante ello el contratista, a su costa, tendrá derecho a participar y supervisar (pero no controlar) la defensa de dicho reclamo.

En el supuesto que el contratista asuma el control de la defensa del reclamo, SOFSE se obliga a otorgar a los letrados que designe el contratista, los poderes especiales necesarios para defender el reclamo y a otorgar al contratista colaboración y asistencia razonable para la adecuada defensa de dichos juicios, reclamos y acciones."

**RESPUESTA N° 31:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 32:**

Sugerimos que la determinación de la existencia del Caso Fortuito y de la Fuerza Mayor quede en cabeza de los extremos invocados en el Código Civil y Comercial de la Nación.

**RESPUESTA N° 32:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 33:**

Solicitamos que el monto total descontado por el acaecimiento de multas no supere el 5% del de la facturación mensual.

**RESPUESTA N° 33:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 34:**

Consultamos sobre la posibilidad que SOFSE notifique con al menos tres días hábiles su visita a las instalaciones, a fin de supervisar el cumplimiento de las obligaciones, en particular nos referimos, a las auditorías sobre documentación contable, laboral, previsional, impositiva, asociada a los servicios licitados. Ello a fin de poder poner a disposición recursos y la documentación solicitada, y que la inspección sea más eficiente para ambas partes.

**RESPUESTA N° 34:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 35:**

Proponemos incorporar como parte del pliego, y sin costo alguno, un proceso de análisis de riesgos operativos que será realizado por nuestra empresa. El objetivo del análisis de riesgos operativos es mensurar y establecer cuáles son los estándares de seguridad de los sistemas y qué medidas,



controles y procesos deben ser considerados para proteger la información de SOFSE, evitar su adulteración y pérdida, y mitigar las debilidades en la seguridad informática. El procedimiento del Análisis de Riesgos operativos sería el siguiente: "SOFSE reconoce y acepta que el contratista llevará a cabo una Evaluación de Seguridad, dentro de los noventa (90) días de la fecha de entrada en vigencia del acuerdo y al menos una vez por año calendario, de ahí en adelante. La Evaluación de Seguridad la llevará a cabo el contratista, a su cargo.

Durante la Evaluación de Seguridad, el contratista revisará cómo sus sistemas y empleados interactúan con las herramientas, programas, procesos, datos y software proporcionados por SOFSE (en su conjunto "Sistemas de Cliente") al contratista, en relación con los servicios que prestará. Una vez completada la Evaluación de Seguridad, el contratista emitirá un informe ("Informe de la Evaluación de Seguridad") con sus conclusiones y recomendaciones, y lo remitirá a SOFSE, sin costo. El contratista no evaluará los sistemas de red o de información de SOFSE.

Si SOFSE no está de acuerdo con, o desea discutir, cualquiera de las conclusiones o recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Seguridad, notificará al contratista cualquier punto que presente controversia ("Respuesta del Cliente") dentro de los siete (7) días hábiles de recibido dicho informe. SOFSE y el contratista discutirán la Respuesta del Cliente y trabajarán de buena fe para resolver los puntos planteados dentro de un período de tiempo razonable. Posteriormente, el contratista incorporará las revisiones, mutuamente acordadas, en un "Informe de Evaluación de Seguridad Revisado".

El contratista aplicará las recomendaciones del Informe de Evaluación de Seguridad o, si corresponde, del Informe de Evaluación de Seguridad Revisado, que estén bajo su responsabilidad y en un plazo que las partes deben acordar. El contratista será responsable de las violaciones de seguridad resultantes de la no implementación de dichas recomendaciones dentro del plazo acordado, e indemnizará a SOFSE por cualquier reclamo derivado de dichas violaciones.

SOFSE implementará las recomendaciones del Informe de Evaluación de Seguridad o, si corresponde, del Informe de Evaluación de Seguridad Revisado, relativas a los Sistemas de Cliente. Si SOFSE no proporciona una Respuesta del Cliente o no implementa las recomendaciones relativas a los Sistemas del Cliente en el Informe de Evaluación de Seguridad o, en su caso, el Informe de Evaluación de Seguridad Revisado, entonces el contratista no será responsable de las violaciones de seguridad relacionadas con la falta de implementación de las recomendaciones. SOFSE indemnizará al contratista por cualquier reclamo derivado de dichas violaciones en materia de seguridad."

**RESPUESTA N° 35:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 36:**

¿Será aplicable el impuesto de sellos? Consideramos que dada la modalidad y formalización de la contratación no aplicaría, pero solicitamos se aclare. En caso de aplicarse, solicitamos que se

confirme la modalidad de pago en partes iguales para las partes (en contrario a lo estipulado en el art. 8 del PCP). Asumimos que en virtud de la aplicación del art. 3 del PBC, lo contenido en éste último documento tiene prelación por sobre lo enunciado en el PCP.

**RESPUESTA N° 36:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 37:**

Solicitamos la posibilidad que ambas partes puedan rescindir el contrato con causa (en cabeza del contratista, en caso que SOFSE realice un incumplimiento contractual) y no de forma inmediata sino con un plazo de notificación de 15 días para que se subsane el incumplimiento en cuestión y, en caso de no ser subsanado, notificando previamente con 15 días a la finalización de la prestación. Asimismo también solicitamos que cualquiera de las partes pueda resolver la relación originada en la aceptación de la oferta sin expresión de causa, en forma anticipada, mediante comunicación por escrito, dirigida a la otra parte, con por lo menos SESENTA (60) días corridos de anticipación. En el hipotético supuesto que la cantidad de agentes asignados a una solicitud de servicios sea superior a 50 e inferior o igual a 100 (es decir, 51 a 100), el plazo de preaviso para rescindir la misma, deberá ser de al menos 90 días corridos; si la cantidad de agentes asciende a un número mayor a 100 e inferior o igual a 150 (es decir 101 a 150), el plazo de preaviso deberá ser de al menos 120 días; si la cantidad de agentes es mayor a 150 e inferior o igual a 200 (es decir 151 a 200), el plazo de preaviso deberá ser de al menos 150 días. Para el caso en que la cantidad de agentes sea mayor a 200, las partes, en conjunto, se comprometen a revisar el plazo de preaviso.

**RESPUESTA N° 37:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.

**CONSULTA N° 38:**

Asimismo, en relación con la observación anterior, solicitamos que se tenga en consideración un proceso de cierre ordenado de la operación "Ramp Down", beneficioso para ambas partes (ya sea para administrar el personal, como para realizar el traspaso en forma ordenada a un potencial nuevo proveedor), mediante la presente redacción: "Cualquiera sea la causa de terminación del contrato, se activará un proceso ordenado de cierre de la operación ("Ramp Down"). El Ramp Down tendrá una duración dependiendo la causal de terminación. En ese sentido, en caso de terminación sin causa, el Ramp Down se activará desde la fecha de notificación y durante todo el plazo de preaviso. En caso de terminación por incumplimiento y/o por vencimiento del plazo, el Ramp Down tendrá una duración de 90 días. Durante el Ramp Down el contratista irá reduciendo proporcionalmente la cantidad de ejecutivos asignados a la prestación de servicios rescindidos y no se aplicarán penalidades por niveles de servicios.

**RESPUESTA N° 38:**

Remitirse a lo dispuesto en la documentación licitatoria.