

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

EXPEDIENTE N° 74/22	CONTRATACIÓN DIRECTA N° 57/22
<u>EJERCICIO:</u> 2022	
<u>ETAPA:</u> ETAPA ÚNICA – NACIONAL	
<u>MODALIDAD:</u> SIN MODALIDAD	

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CHAT BOT" Y NOTIFICACIONES DE WHATSAPP POR EL TÉRMINO DE SEIS (6) MESES, CON OPCIÓN A PRÓRROGA POR IGUAL TÉRMINO A FAVOR DE ESTA D.A.S.

COSTO DEL PLIEGO: SIN COSTO

CONSULTAS:
Se recibirán solo hasta 72 horas antes del comienzo del acto de apertura
Por correo electrónico:
dcompras@das.gob.ar
Por escrito:
Departamento Compras y Obras Públicas – A. Alsina 1825, edificio anexo, 7° piso (1090)
C.A.B.A.
Lunes a viernes de 10:00 a 17:00 h

PRESENTACION DE OFERTAS / ACTO DE APERTURA:
Departamento Compras y Obras Públicas – A. Alsina 1825, edificio anexo, 7° piso (1090)
C.A.B.A. de lunes a viernes en el horario de 10:00 a 17:00 h.
Teléfono: 0810-222-0317 internos 1703/1704
Se recibirán hasta antes del comienzo del acto de apertura.

PAGINA WEB:
<http://www.das.gob.ar/>

DIA Y HORA DE APERTURA:
19 de agosto de 2022 – 12:00 h

CLÁUSULAS PARTICULARES

ARTÍCULO 1º Normativa aplicable/ Orden de prelación

Será aplicable al presente llamado y a la contratación que se celebre, la siguiente normativa, en el orden de prelación que se consigna:

1. Decreto Delegado N° 1023/01, Ley de Obras Publicas y su reglamentación para esta D.A.S., aprobada mediante la Resolución N° 018/2020 y por las disposiciones que se dicten en su consecuencia. Dicho reglamento puede ser consultado en la página de web de la D.A.S.
2. Pliego único de bases y condiciones generales y particulares, el cual puede ser consultado en la página de Internet de la D.A.S, así como también las circulares que se emitan durante el proceso.
3. Las especificaciones técnicas.
4. Oferta y muestras que se hubieran acompañado (en caso de corresponder).
5. Orden de Compra, Convenio o Contrato, según corresponda.

Artículo 2º Vista / Descarga de pliegos

Los interesados podrán consultar y/o descargar pliegos desde el sitio web de la D.A.S. <http://www.das.gob.ar>/ Cuando se descargue un pliego el proveedor deberá informar vía correo electrónico a la dirección de mail dcompras@das.gob.ar los siguientes datos: nombre o razón social, N° de C.U.I.T., domicilio, teléfono y **dirección de correo electrónico, donde serán válidas las comunicaciones que deban cursarse.** La presentación de la oferta significará de parte del oferente el pleno conocimiento y aceptación de las cláusulas que rigen el llamado a contratación. Aquellos interesados que descarguen el Pliego y no lo informen, podrán igualmente participar del proceso, pero no podrán alegar desconocimiento sobre eventuales modificaciones efectuadas en el mismo.

Artículo 3º Requisitos de las ofertas/ Documentación a presentar

3.1. Las ofertas deberán observar las siguientes formalidades:

- a) Redactadas en idioma nacional y presentadas en original, en formularios con membrete de la persona o firma comercial.
- b) Firmadas en todas sus hojas, en caso de hojas doble faz, deberán ser firmadas en ambas caras por el oferente, representante legal o apoderado debidamente acreditado.
- c) Las cotizaciones presentadas por el oferente, deberán detallar el precio unitario y total de cada renglón en números por la cantidad solicitada y el precio total general de la oferta en números y letras. En caso de discrepancias entre el precio unitario y el total por renglón, se tomará como válido el precio unitario.
- d) Enmiendas y raspaduras en partes esenciales, debidamente salvadas.
- e) Los sobres deberán ser presentados perfectamente cerrados y contendrán en su cubierta la identificación de la contratación a la que corresponde, el día y hora de apertura.
- f) Los oferentes deberán constituir un correo electrónico y domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde serán válidas las notificaciones que se lleven a cabo.
- g) Los precios deberán cotizarse con I.V.A. incluido. En caso de no especificarse en la oferta, las cotizaciones se tomarán como precio final.
- h) Los precios establecidos en el contrato sobre la base de las propuestas aceptadas, serán invariables sean cuales fueren los errores u omisiones que contuvieren, o los cambios experimentados por los precios de mano de obra o de materiales.
- i) Los artículos que se ofrecen, deberán ser de calidad y características determinadas en las especificaciones previstas, indicando el país de origen de los productos ofertados.
- j) El proponente podrá ofrecer un descuento por la adjudicación íntegra.
- k) En caso de estar aclarado en el anexo de especificaciones técnicas, se podrá cotizar ofertas variantes.

3.2. Junto con la oferta se deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Constancia de inscripción o preinscripción en el sistema de proveedores del Estado. (COMPR.AR)
- b) Declaración Jurada de inelegibilidad que forma parte integrante del Pliego firmada.
- c) Constancia de inscripción ante la A.F.I.P. vigente.

- d) Los oferentes deberán figurar sin deuda ante la AFIP, al momento de la evaluación de las ofertas, para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la RG-AFIP 4164/2017. La consulta será realizada.
- e) por la D.A.S, si el oferente registrara deuda, se le otorgará un plazo de 72 h para regularizar su situación, caso contrario, la oferta será desestimada.
- f) Pliego de bases y condiciones particulares firmado en todas sus hojas. No será necesaria la presentación del Reglamento General ni del Pliego de Bases y Condiciones Generales.
- g) Muestras solicitadas, en caso de estar aclarado en el anexo de especificaciones técnicas.
- h) Garantía de mantenimiento de oferta, en un todo de acuerdo a lo establecido en el Art. 10° de las presentes cláusulas. Será causal de desestimación NO subsanable la no presentación de la misma.

Artículo 4° Plazo de mantenimiento de oferta

El plazo de mantenimiento de las ofertas será de SESENTA (60) días corridos a partir de la fecha del acto de apertura. Dicho plazo se considerará prorrogado automáticamente, por períodos iguales, sin necesidad de requerimiento por parte de la D.A.S, salvo que el oferente manifieste en forma fehaciente su voluntad de no renovar su oferta, por lo menos con DIEZ (10) días corridos de anticipación al vencimiento del plazo. El desistimiento del oferente fuera del plazo establecido lo hará pasible de la pérdida de la garantía de oferta.

Artículo 5° Circulares aclaratorias y modificatorias

El Organismo podrá elaborar circulares aclaratorias al Pliego de Bases y Condiciones Particulares, de oficio o como respuesta a consultas, y se notificarán con 48 h de anticipación a la fecha fijada para la presentación de las ofertas. Las circulares modificatorias se publicarán en el sitio web de la D.A.S. con al menos 24 h de anticipación a la fecha fijada para la presentación de las ofertas.

Las circulares por las que se suspenda o se prorrogue la fecha de apertura o la de presentación de las ofertas deberán ser difundidas, publicadas y comunicadas por los mismos medios en que se hubiera hecho el llamado con al menos 24 h de anticipación a la fecha originaria fijada para la presentación de las ofertas.

Asimismo, se aclara que las circulares se incluirán como parte integrante del pliego de bases y condiciones particulares, por lo que las mismas deben ser presentadas junto a la oferta.

Artículo 6° Causales de Desestimación

Serán causales de desestimación de oferta no subsanables las dispuestas en el Art. 69° del REGLAMENTO aprobado en la RES. G.G. N° 018/2020. Asimismo, serán causales de inelegibilidad de la oferta las dispuestas en el Art. 70° del mencionado Reglamento. El mencionado documento puede ser consultado en la página de la DAS www.das.gob.ar.

Artículo 7° Evaluación de ofertas

La Comisión Evaluadora efectuará el estudio de las mismas y labrará un acta en la cual dictaminara o recomendará la adjudicación de la oferta que a su juicio resulte más conveniente. Esta etapa es confidencial y no se concederán vistas de las actuaciones, hasta que se encuentre labrado el correspondiente dictamen.

Artículo 8° Impugnaciones

El Dictamen será notificado mediante correo electrónico a todos los oferentes, dentro de los dos (2) días hábiles de emitido y se expondrá en el sitio de Internet de la D.A.S., pudiendo los oferentes presentar las impugnaciones que crean oportunas dentro de los TRES (3) días hábiles de su comunicación, y los no oferentes podrán presentar impugnación dentro de los TRES (3) días hábiles de su difusión en el sitio de Internet de la D.A.S., en ambos casos, previa integración de la garantía de impugnación establecida en el Art. 84 del REGLAMENTO aprobado por la RES. G.G. N° 018/2020.

Artículo 9° Adjudicación y Contrato / Orden de Compra

La adjudicación será notificada vía correo electrónico a todos los oferentes, dentro de los TRES (3) días de dictado el acto respectivo. La D.A.S. se reserva el derecho de dejar sin efecto el presente procedimiento, en un todo de conformidad con el Art. 12 del Decreto Delegado N° 1023/01. En ningún caso, ya sea por la desestimación de la oferta, por quedar sin efecto o anularse el procedimiento, el oferente tendrá derecho a

reclamo alguno por cobro de indemnizaciones y/o reembolsos por gastos efectuados para la participación del presente llamado.

El Departamento Compras y Obras Publicas deberá confeccionar la Orden de Compra dentro de los DIEZ (10) días hábiles de la adjudicación y notificará al adjudicatario por cualquiera de los medios habilitados, produciéndose el perfeccionamiento de la contratación; en el caso que el acuerdo se instrumente mediante un convenio o contrato, se entenderá por perfeccionado cuando se firme por ambas partes.

Artículo 10º Garantías

Para avalar el cumplimiento de todas las obligaciones, los proponentes y adjudicatarios deberán constituir, en caso de corresponder, las siguientes garantías las cuales deberán estar dirigidas a la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación, C.U.I.T. N° 30-54.669.846-3, Dirección: Adolfo Alsina 1825 (1090) C.A.B.A.

- GARANTIA DE OFERTA, por el cinco por ciento (5%) del valor total de la oferta, en caso de cotizar con descuentos, alternativas, o variantes, la fianza se calculará sobre el mayor valor propuesto.
- GARANTIA DE ADJUDICACIÓN, por el diez por ciento (10%) del valor total de la adjudicación.
- CONTRA GARANTIA, por el 100% de los montos que reciba el adjudicatario como anticipo, cuando las condiciones de pago así lo previesen.
- GARANTIA DE IMPUGNACIÓN, por el tres por ciento (3%) del monto de la oferta del renglón o renglones cuestionados. Si el dictamen de evaluación no aconsejare la adjudicación a ninguna oferta, el importe de la garantía de impugnación se calculara sobre la base del monto de la oferta del renglón o los renglones del impugnante.

Estas garantías podrán constituirse según las formas estipuladas en el Art. 84º del reglamento aprobado mediante la RES. G.G. N° 018/2020.

IMPORTANTE: Se podrán constituir las garantías requeridas mediante un PAGARÉ a la vista cuando el monto de la misma no supere la suma de pesos: veinticinco mil (\$ 25.000,00).

Excepciones a la obligación de presentar garantías (Según Art. 86º del reglamento aprobado mediante la RES. G.G. N° 018/2020). No rige para el presente procedimiento las excepciones establecidas en los incisos c) y d) del artículo 35 del pliego de bases y condiciones generales, aprobado mediante la Resolución antes mencionada.

Artículo 11º Multa por mora en el cumplimiento de sus obligaciones

Los oferentes podrán ser pasibles de las penalidades y/o sanciones establecidas en el Art. 29 del Decreto Delegado N° 1023/01, conforme el régimen previsto en los capítulos V y VI, del citado Reglamento. Asimismo, el adjudicatario y/o cocontratante será responsable por los daños y perjuicios que ocasione a este organismo el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, sin perjuicio de las responsabilidades emergentes del régimen de penalidades y/o sanciones previstas en la normativa vigente.

Artículo 12º Forma de pago

El pago de las facturas será dentro de los TREINTA (30) días corridos de emitido el certificado de la Comisión de Recepción Definitiva.

Presentación de documentación: Deberá ser remitida al Departamento Compras y Obras Públicas – A. Alsina 1825, edif. anexo, 7º piso, C.A.B.A., de 11 a 16 h. La/s factura/s, en formato digital a través del mail dcompras@das.gob.ar; lo/s remito/s originales previamente conformados por el sector solicitante en la oficina de Compras y Obras Públicas, junto a cualquier otra documentación pertinente.

ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Renglón	Cantidad	Unidad de medida	Descripción
1	1	Servicio	Parametrización inicial para la implementación y puesta en funcionamiento de la plataforma, en un todo de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en este pliego de bases y condiciones particulares.
2	6	Mes	Servicio de "CHAT BOT" y notificaciones de Whatsapp, en un todo de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en este pliego de bases y condiciones particulares.

Se deberá cotizar en la planilla de cotización el precio unitario o mensual (según corresponda) y el total de los servicios solicitados, siendo la moneda de cotización pesos argentinos. Se podrá adjuntar una hoja a la planilla de presupuesto con las características, especificaciones, salvedades y ofertas alternativas, manteniendo el mismo formato: número de renglón, descripción, precio unitario en números y precio total en números y letras.

El servicio deberá contar con las siguientes características:

- La adjudicataria deberá realizar la parametrización inicial para la implementación y puesta en funcionamiento de la plataforma.
- Deberá contar con un resguardo de la base de datos del último mes a los efectos de poder disponer de la información histórica.
- Deberá crear y configurar UNA (1) cuenta de WhatsApp Business API, que contara con la foto de perfil, email y website e iniciación del proceso de verificación de cuenta (tilde verde), para lo cual la misma empresa deberá proveer la consultoría para la iniciación del proceso de verificación de la cuenta.
- La herramienta se deberá integrar con Facebook Messenger, Instagram DM (Mensajes directo) e Integración con nuestro sitio web y personalización del componente de web chat, utilizando los colores establecidos en el manual de marca de la DAS. La gama de colores serán los utilizados actualmente en nuestra página web (<https://das.gob.ar>).
- Se solicita un paquete de 3000 conversaciones al mes. En caso de utilizar el cupo indicado, se deberá posibilitar el envío de mensajes adicionales. El valor unitario de los mensajes excedentes se deberá cotizar por separado de la planilla de cotización.
- La herramienta deberá permitir tanto la configuración del chat bot para su funcionamiento automático, así como también la intervención de un agente de la D.A.S. para continuar con la conversación/solicitud.
- Deberá contar con una plataforma. El área requirente deberá tener acceso a la misma para la gestión y administración del chat bot de manera independiente.
- La plataforma deberá proveer estadísticas y reportes. Se requiere un informe sobre los totales de interacciones iniciados por los usuarios, cantidad de usuarios que utilizaron el BOT en forma mensual, cantidad de respuestas resueltas a través del BOT, y la cantidad de consultas derivadas a un agente de la D.A.S. Dichos archivos deberán ser en formato CSV (Valores separados por coma).
- Se deberá proveer al menos DIEZ (10) licencias con acceso a la plataforma.
- La empresa deberá ofrecer al menos de 2 h de capacitación sobre el uso de la plataforma y configuración del BOT.
- Los canales de contacto deberán ser vía Mail / WhatsApp y Plataforma.
- El tiempo de respuesta deberá de los incidentes debe ser dentro de las 8 h hábiles.
- Desarrollar diálogos de conversación generales como saludos, agradecimientos, filtros de lenguaje inapropiado.
- Servicio de notificaciones a través de WhatsApp Inc.

- El adjudicatario deberá asignar un responsable técnico para atención y consultoría personalizada al menos 4 horas de dedicación mensual con el objetivo de brindar atención, consultoría, recomendaciones, mejores prácticas, capacitaciones y/o novedades.
- El uso principal que se le dará al BOT será para que el afiliado pueda resolver las preguntas frecuentes desde la web, en caso contrario se escala a un agente D.A.S.
- El servicio de notificaciones será de carácter mixto, a modo de ejemplo, se establece dos tipos de interacciones que podrían ocurrir:

AFILIADO INICIA CONVERSACIÓN --> SE LISTAN LAS FAQ --> SI EL AFILIADO RESUELVE EL INCOVENIENTE --> FIN DE LA INTERACCION

Derivación a la mesa de ayuda

AFILIADO INICIA CONVERSACIÓN --> SE LISTAN LAS FAQ --> SI EL AFILIADO NO PUEDE RESOLVER SU CONSULTA --> SE DERIVA A UN AGENTE DAS Y GENERA LA INCIDENCIA EN NUESTRO SISTEMA--> FIN DE LA INTERACCION

IMPORTANTE: Cada oferente deberá presentar junto con la oferta, documentación que acredite las especificaciones del servicio, material ilustrativo y toda otra documentación que:

- Permita establecer que el servicio ofertado cumple con las características solicitadas.
- Facilite la evaluación de la propuesta.

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN: El mismo no debe superar los CINCO (5) días hábiles de notificada la orden de compra.

PLAZO DE CONTRATACIÓN: SEIS (6) meses con opción a prórroga por SEIS (6) meses más, a favor de esta DAS. Una vez vencido el plazo inicial, se podrá renegociar el contrato. En caso de llegar a un acuerdo entre las partes, se emitirá una nueva orden de compra por igual término.

CONTACTO PARA COORDINAR IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO:

Gastón Lobo

E-Mail: galobo@das.gob.ar

PLANILLA DE COTIZACIÓN

RENG	CANT	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	1	Servicio	Parametrización inicial para la implementación y puesta en funcionamiento de la plataforma, en un todo de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en el pliego de bases y condiciones particulares.	\$	\$
2	6	Mes	Servicio de "CHAT BOT" y notificaciones de Whatsapp, en un todo de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en el pliego de bases y condiciones particulares.	\$	\$
COSTO TOTAL DE LA OFERTA EN LETRAS: PESOS.....					\$

Importante: Los montos ofertados deberán entenderse como finales (IVA incluido) y se considerarán fijos e inamovibles.

• Mantenimiento de oferta conforme a pliego: SI..... NO.....

Observaciones:

• Forma de pago conforme a pliego: SI..... NO.....

Observaciones:

• Plazo de implementación conforme a pliego: SI..... NO.....

Observaciones:

• Plazo de contratación conforme a pliego: SI..... NO.....

Observaciones:

Correo electrónico donde serán válidas todas la notificaciones que se lleven a cabo:

.....

Teléfono de contacto válido para todas las comunicaciones:.....

CUIT N°:

Firma

Aclaración

DECLARACION JURADA DE INELEGIBILIDAD

Ciudad de Buenos Aires,

Sres.

Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación:

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente y en cumplimiento del Artículo 70º del Reglamento de Procedimiento para la Contratación de Bienes, Obras y Servicios de la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación (RES. G.G. N° 018/2020), dejo constancia en carácter de DECLARACION JURADA que la firma y de los integrantes de los órganos de administración y fiscalización en su caso, no se encuentran incursos en ninguna de las causales de inelegibilidad para contratar.

Sin otro particular lo saludo muy atte.

FIRMA:.....

ACLARACIÓN:.....