

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

EXPEDIENTE N° 37/24	LICITACIÓN PÚBLICA N° 09/24
<u>EJERCICIO:</u> 2024	
<u>ETAPA:</u> ETAPA ÚNICA – NACIONAL	
<u>MODALIDAD:</u> SIN MODALIDAD	

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CHATBOT CON WHATSAPP BUSINESS API, POR EL TÉRMINO DE DOCE (12) 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:

compras@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:

20 de SEPTIEMBRE de 2024 - 12:00 h.

.....
Firma y sello del proponente

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 C.A. N° 17/2024 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 compras@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:

- Redactadas en idioma nacional y presentadas en original, en formularios con membrete de la persona o firma comercial.
- 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.
- 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.
- Enmiendas y raspaduras en partes esenciales, debidamente salvadas.
- 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.
- 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.
- Los precios deberán cotizarse con I.V.A. incluido. En caso de no especificarse en la oferta, las cotizaciones se tomarán como precio final.
- 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.
- 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.
- El proponente podrá ofrecer un descuento por la adjudicación íntegra.
- 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 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.
- e) 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.
- f) Muestras solicitadas, en caso de estar aclarado en el anexo de especificaciones técnicas.

- g) 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 TREINTA (30) 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. C.A. N° 17/2024. 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.gov.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 DAS, 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 DAS, en ambos casos, previa integración de la garantía de impugnación establecida en el Art. 84 del REGLAMENTO aprobado por la RES. C.A. N° 17/2024.

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 DAS 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 10° 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, CUIT 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.

.....
Firma y sello del proponente

- 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 calculará 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. 84° del reglamento aprobado mediante la RES. C.A. N° 17/2024.

Excepciones a la obligación de presentar garantías (Según Art. 86° del reglamento aprobado mediante la RES. C.A. N° 17/2024). No rige para el presente procedimiento las excepciones establecidas el inciso d) del artículo 35 del pliego de bases y condiciones generales, aprobado mediante la Resolución antes mencionada.

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: UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL (\$ 1.200.000,00) y no será necesario presentar dicha garantía cuando el monto de la misma no supere la suma de pesos: DIECIOCHO MIL (\$ 18.000,00).

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, CABA, de 11 a 16 h. La/s factura/s, en formato digital a través del mail compras@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 el pliego de bases y condiciones particulares.
2	12	Mes	Servicio de "chat bot" y notificaciones de WhatsApp Business API.
3	12	Mes	Licencias Módulos Encuestas.

Se deberá cotizar en la planilla de cotización el precio unitario y el total de los productos 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, en caso de ser necesaria una migración del proveedor actual la empresa adjudicataria deberá garantizar una transición transparente y sin interrupciones del servicio actual al nuevo sistema. Durante el proceso de migración, es esencial que no haya pérdida de funcionalidad ni de acceso para los usuarios finales.
- 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 contará con la foto de perfil, email y website e iniciación del proceso de verificación de cuenta (tild 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.gov.ar>).
- Se solicita un paquete de 3000 (TRES MIL) 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 DOCE (12) licencias con acceso a la plataforma.
- La empresa deberá ofrecer al menos de 12 (DOCE) hs de capacitación sobre el uso de la plataforma y configuración del BOT.
- Desarrollar diálogos de conversación generales como saludos, agradecimientos, filtros de lenguaje inapropiado.
- El proveedor deberá ofrecer un servicio de envío de notificaciones a través de WhatsApp utilizando planillas predefinidas, las cuales pueden ser requeridas durante la vigencia del contrato.
 - La herramienta debe permitir la carga de archivos de Excel con los datos necesarios para personalizar las notificaciones.
 - Las planillas en caso de ser necesaria la aprobación por WhatsApp la misma deberá ser gestionada por el proveedor.
 - La herramienta debe permitir programar el envío de notificaciones en fechas y horarios específicos, según los datos proporcionados en el archivo de Excel.
 - El sistema debe proporcionar estadísticas y reportes detallados sobre el estado de los envíos, incluyendo mensajes enviados, entregados, y leídos, para facilitar el seguimiento y la gestión de las notificaciones.
 - El proveedor debe garantizar que el servicio cumple con las políticas de WhatsApp y con las normativas de protección de datos aplicables, asegurando la confidencialidad y seguridad de los datos de los contactos.

- Se requiere que se pueda generar diferentes tipos de encuestas que puedan ser completadas por nuestros usuarios finales y obtener reportes estadísticos detallados a partir de las respuestas recopiladas
- El plazo de vigencia del servicio es de 12 meses con opción a prórroga por otros 12 meses adicionales.

Tiempos de Respuesta y Solución de Incidentes

1. **Definición de Incidentes:**
 - Se considera un incidente cualquier problema técnico que impida el correcto funcionamiento del servicio de chatbot o del sistema de notificaciones, siempre que no sea debido a problemas externos relacionados con WhatsApp Inc.
2. **Clasificación de Incidentes:**
 - **Incidentes Críticos:** Problemas que causan una interrupción total del servicio o una afectación significativa que impide el uso normal del sistema.
 - **Incidentes No Críticos:** Problemas que afectan parcialmente el servicio pero permiten un uso limitado del sistema.
3. **Tiempos de Respuesta:**
 - **Incidentes Críticos:** El proveedor deberá proporcionar una respuesta inicial dentro de las 2 (DOS) horas hábiles posteriores a la notificación del incidente.
 - **Incidentes No Críticos:** El proveedor deberá proporcionar una respuesta inicial dentro de las 4 (CUATRO) horas hábiles posteriores a la notificación del incidente.
4. **Tiempos de Solución:**
 - **Incidentes Críticos:** El proveedor deberá resolver los incidentes críticos en un plazo máximo de 8 (OCHO) horas hábiles desde la notificación del incidente.
 - **Incidentes No Críticos:** El proveedor deberá resolver los incidentes no críticos en un plazo máximo de 24 (VEINTICUATRO) horas hábiles desde la notificación del incidente.
5. **Comunicación y Reporte de Incidentes:**
 - El proveedor deberá mantener una comunicación constante con el equipo de la D.A.S. durante la resolución del incidente, proporcionando actualizaciones de estado periódicas y detalladas.
 - Al cierre de cada incidente, el proveedor deberá presentar un informe detallado que incluya la causa del incidente, las acciones tomadas para resolverlo y cualquier recomendación para evitar futuras recurrencias.
6. **Disponibilidad de Soporte:**
 - El soporte técnico deberá estar disponible durante los días hábiles, de 8:00 a 20:00 horas, para la atención de incidentes y consultas.
7. **Penalizaciones por Incumplimiento:**
 - En caso de incumplimiento de los tiempos de respuesta y solución establecidos, se podrán aplicar penalizaciones acordadas en el contrato de servicio.

Canal de Comunicación Oficial

1. Designación del Canal de Comunicación:
 - El proveedor deberá designar una casilla de correo electrónico oficial que se utilizará para todas las comunicaciones relacionadas con el servicio, incluyendo la notificación de incidentes, solicitudes de soporte técnico, y cualquier otra comunicación oficial. Esta casilla de correo electrónico deberá ser comunicada a la D.A.S. al inicio del contrato.
2. Notificación de Incidentes:
 - Todas las notificaciones de incidentes, problemas técnicos o interrupciones del servicio deberán ser enviadas a través de la casilla de correo electrónico designada por el proveedor. El proveedor deberá confirmar la recepción de cada notificación para asegurar la correcta gestión de los incidentes.
3. Actualizaciones y Reportes:
 - El proveedor deberá utilizar la casilla de correo electrónico designada para enviar actualizaciones de estado, informes de incidentes y cualquier otro reporte requerido según los términos del contrato.
4. Responsabilidad del Proveedor:
 - Es responsabilidad del proveedor garantizar que la casilla de correo electrónico designada esté monitoreada de manera continua durante el horario de soporte establecido y que las respuestas se proporcionen dentro de los tiempos de respuesta acordados.
5. Cambios en la Casilla de Correo Electrónico:
 - Cualquier cambio en la casilla de correo electrónico designada deberá ser notificado por escrito a la D.A.S. con una antelación mínima de 5 (CINCO) días hábiles antes de que el cambio sea efectivo.

Condiciones de Facturación y Envío de Documentos

1. **Ciclo de Facturación:**
 - El servicio será facturado a mes vencido.
2. **Facturación y remito:**
 - **En caso de que el periodo cuente con excedentes de mensajes enviados los mismos deberán ser facturados en una factura distinta a la del periodo actual.**
3. **Envío de Documentos:**
 - Todos los documentos de facturación, incluyendo la factura y el remito, deben ser enviados a la dirección de correo electrónico **compras@das.gob.ar**

En caso de no cumplir con alguna de las condiciones anteriormente detalladas, este Organismo se reserva el derecho de desestimar la oferta.

CRITERIO DE ADJUDICACION: La adjudicación será **global** a la oferta más conveniente, en cuanto a la calidad del producto y el precio cotizado.

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

- Permita establecer que el producto 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: El plazo de contratación será por el término de DOCE (12) meses, con opción a prórroga por igual término a favor de esta D.A.S.

CONTACTO PARA COORDINAR IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO:

Ariel López
E-Mail: ariel.lopez@das.gob.ar
0810-222-0317 – Interno 36

PLANILLA DE COTIZACIÓN

REGLÓN	CANTIDAD	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	12	Mes	Servicio de "chat bot" y notificaciones de whatsapp API.	\$	\$
3	12	Mes	Licencias Módulos Encuestas.	\$	\$
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 al pliego: SI..... NO.....

Observaciones:

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

Observaciones:

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

Observaciones:

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

Observaciones:

Correo electrónico donde serán válidas todas las 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. C.A. N° 17/2024), 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:.....