

## **PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

### **ARTÍCULO 1º: OBJETO.**

La presente Licitación Privada de Etapa Única Nacional tiene por objeto la implementación de una plataforma integral y una plataforma multicanal para la atención de usuarios de CORREDORES VIALES S.A., en un todo de acuerdo con el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares (en adelante PBCP), las Especificaciones Técnicas y demás documentos que rigen la contratación.

### **ARTÍCULO 2º: RÉGIMEN JURÍDICO.**

El presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PBCP) se encuentra en consonancia y deberá considerarse complementario de las estipulaciones previstas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (PUBCG <https://corredoresvialessa.com.ar/centro-de-documentacion/normativa>), las Especificaciones Técnicas (ET), el Reglamento General Contrataciones de CORREDORES VIALES S.A. (RGC), y demás documentos que formen o integren el presente llamado, como así también la orden de compra correspondiente. Las disposiciones del PUBCG que no sean especificadas, modificadas o aclaradas por este documento ni por las Especificaciones Técnicas, deberán ser cumplidas en los términos allí establecidos

Asimismo, la presente contratación se registrará en cuanto a su diseño, selección, adjudicación, efectos y extinción por las disposiciones del Decreto N° 794/17, su modificatorio N° 223/18, el Estatuto Social aprobado por el Artículo 3° del Decreto N° 794/17, la Ley de Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores N° 27.437 y su reglamentación, el RGC vigente a la fecha de convocatoria, por los Decretos N° 659/2019, 779/2020 y 1036/2020 de fechas 30/09/2019, 30/9/2020 y 22/12/2020, y por las disposiciones de los contratos de concesión celebrados con fechas 31/01/2020, 30/10/2020 y 23/12/2020 entre el MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS y CORREDORES VIALES S.A.

En todo lo no expresamente previsto resultarán de aplicación supletoria las normas de las leyes especiales que regulen el objeto del contrato y las normas y principios del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) (cfr: Artículos 962 y 963 CCyCN), los Lineamientos de Buen Gobierno en Empresas de Mayoría Estatal establecidos por la Decisión Administrativa N° 85/18 y los criterios dictados por la doctrina que surge de los dictámenes de la PROCURACIÓN DEL TESORO DE LA NACIÓN.

La presente enumeración sirve de orden de prelación para su integración e interpretación, bajo la regla de que todos ellos se entenderán complementarios entre sí y recíprocamente explicativos, primando en los documentos que integren cada contratación las disposiciones de carácter particular sobre las de carácter general.

Serán también de aplicación los controles que resulten pertinentes por imperio de la Ley N° 24.156 de Administración Financiera y Control del Sector Público Nacional.

### **ARTÍCULO 3º: PRESUPUESTO.**

El presupuesto estimado para la presente contratación asciende a la suma de PESOS DIECISEIS MILLONES OCHOCIENTOS DOCE MIL OCHENTA Y CUATRO (\$ 16.812.084.-) con más el Impuesto al Valor Agregado que pudiere corresponder para los renglones comprendidos entre los Nros. 1 y 13 y DÓLARES ESTADOUNIDENSES CIENTO CUARENTA MIL (USD 140.000.-) con más el Impuesto al Valor Agregado que pudiere corresponder para el renglón N° 14.

### **ARTÍCULO 4º: VISTA Y OBTENCIÓN DEL PLIEGO.**

Cualquier persona humana o jurídica podrá tomar vista del Pliego en la sede social o en el sitio de internet de la empresa: [www.corredoresvialessa.com.ar](http://www.corredoresvialessa.com.ar), y podrá retirarlos gratuitamente o descargarlos.

No será requisito para presentar ofertas ni para su admisibilidad, ni para su posterior adjudicación o contratación, haber retirado pliegos, no obstante, quienes no lo hubieren hecho no podrán alegar el desconocimiento de las actuaciones que se hubieran producido hasta el día de la apertura de ofertas, quedando bajo su entera responsabilidad tomar conocimiento de éstas.

#### **ARTÍCULO 5º: CONSULTAS AL PLIEGO.**

Las consultas al Pliego deberán efectuarse por escrito en la dirección de correo electrónico [compras@cvs.com.ar](mailto:compras@cvs.com.ar), hasta la fecha fijada en la Convocatoria, debiendo indicar en su encabezado el procedimiento en cuestión.

En oportunidad de realizar una consulta al Pliego, los consultantes que no lo hubieran hecho con anterioridad, deberán suministrar obligatoriamente su nombre y D.N.I., o razón social y C.U.I.T., domicilio, teléfono de contacto y dirección de correo electrónico en los que serán válidas las comunicaciones que deban cursarse.

**No se aceptarán consultas telefónicas y no serán contestadas aquellas que se presenten fuera de término.**

#### **ARTÍCULO 6º: PRESENTACION DE LAS OFERTAS.**

La oferta deberá presentarse en el lugar y hasta el día y hora que determine CORREDORES VIALES S.A. en la convocatoria **en sobre cerrado indicando número de la licitación y objeto de la contratación.**

Dentro del sobre se deberá incorporar:

- Dentro de un dispositivo de almacenamiento digital portátil (pendrive): Todos los documentos que conforman la oferta firmados, escaneados y en un único archivo en formato PDF.
- En formato papel: La *garantía de mantenimiento de oferta* original y/o constancia de haberla constituido y la *Planilla de cotización* (Anexo I). Ambos documentos deberán estar debidamente firmados y estar contenidos también dentro del archivo único del dispositivo de almacenamiento. Si se presentara una Póliza de Seguro de Caucción digital, podrá presentarse en papel una copia simple, debiendo estar incluido el certificado original en el dispositivo de almacenamiento electrónico.

**En caso de que estos dos documentos no se encuentren incorporados dentro del sobre, la oferta quedará desestimada sin más trámite.**

Si CORREDORES VIALES S.A. lo estimase necesario, podrá solicitar en cualquier momento de la evaluación la presentación de la documentación original en soporte físico a fin de constatar la misma.

Será rechazada sin más trámite la oferta presentada fuera de término, aun cuando el acto de apertura de ofertas no hubiera tenido lugar en esa fecha o hubiere comenzado con demora respecto de la hora fijada al efecto. La postergación del acto de apertura sólo habilitará la presentación de nuevas ofertas cuando así se establezca expresamente en la decisión que adopte la postergación.

La presentación de la oferta significará de parte del oferente el pleno conocimiento y aceptación de las normas y cláusulas que rigen este procedimiento de selección. En consecuencia, **no será necesario acompañar este PBCP firmado junto con la oferta.**

#### **ARTÍCULO 7°: CONTENIDO DE LA OFERTA.**

Los oferentes deberán dar cumplimiento a los requisitos exigidos en el Artículo 17 del PUBCG, bajo las siguientes aclaraciones y agregados:

##### Requisitos Económicos:

- a) **Anexo I** - Planilla de cotización.

##### Requisitos Administrativos:

- b) **Anexo II** - Declaración Jurada de Datos Básicos. Se informa que los oferentes deberán denunciar, con carácter de declaración jurada, una casilla de correo electrónico y un domicilio legal donde serán válidas todas las comunicaciones y notificaciones.
- c) **Anexo III** - Declaración jurada de no poseer deuda exigible en concepto obligaciones tributarias y previsional.
- d) **Anexo IV** - Declaraciones Juradas según el Artículo 17 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios de CORREDORES VIALES S.A.
- e) **Anexo V** - Declaración Jurada en la cual declara conocer y aceptar el Código de ética y el Protocolo de integridad de CORREDORES VIALES S.A., obtenibles a través de la página web: <https://cvsa.com.ar/centro-de-documentacion/normativa>
- f) **Anexo VI** – Declaración Jurada de Intereses - Decreto N° 202/17: A los fines de completar la mencionada Declaración, el cuadro con los nombres y cargos de los funcionarios con competencia para decidir en el presente procedimiento son:

<b>AUTORIDAD</b>	<b>CARGO</b>	<b>DNI</b>
ATANASOF, Gonzalo Raico	Presidente	23.829.472
MARQUEZ, Eduardo Fabián	Vicepresidente	20.420.533
SAURO, Juan Guillermo	Director	21.904.515
LAURENTI, Noelia Ayelén	Directora	34.245.657
ZARA, Leonardo	Gerente General	30.862.292

- g) **Anexo VII** - Declaración Jurada de Habilidad y Elegibilidad para la Contratación de Bienes y Servicios.
- h) **Anexo VIII - Declaración Jurada de cumplimiento del Decreto N° 312/2010.** Si por las particularidades de la contratación no resultara posible contar con personas con discapacidad que reúnan las condiciones de idoneidad para el cargo, el oferente deberá manifestar dicha circunstancia al momento de presentar su oferta y acreditar tal imposibilidad.

- i) **Anexo X – Política de género.**
- j) **Certificado negativo de deuda alimentaria:** Deberá presentarse un certificado negativo vigente expedido por el Registro de Deudores Alimentarios de la jurisdicción correspondiente.

Se informa a todos los oferentes que poseer el certificado negativo resulta de carácter obligatorio.

Deberá tenerse en cuenta que, para el caso de sociedades, deberán acompañarlo las personas que se detallan a continuación:

- I) Las sociedades comerciales deberán acompañar certificado respecto de todas las personas integrantes de sus órganos de administración y de sus órganos de gobierno;
  - II) En las Uniones Transitorias (UTs), deberá acompañarse certificado respecto de las personas integrantes de los órganos de administración y de gobierno de cada sociedad que la conforme.
  - III) En las sociedades unipersonales/personas humanas deberá acompañar el certificado la persona titular de la misma.
- k) **Garantía de mantenimiento de oferta** o la constancia de haberla constituido. Esta garantía será del CINCO POR CIENTO (5%) del monto total de la oferta base, sin considerar alternativas. **La garantía deberá ser constituida en la misma moneda en que se hubiera hecho la oferta** y de acuerdo a lo indicado en el Artículo "FORMAS DE CONSTITUCIÓN DE LAS GARANTÍAS" del presente PBCP. **Se informa que la misma resulta de carácter obligatorio.**
  - l) **Constancia de inscripción ante la ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS** (AFIP) donde se acredite la actividad que desarrolla y, cuando corresponda, certificación de condición como "Agente de Retención" y/o certificado de exclusión de retención (Impuesto al Valor Agregado, Impuesto a las Ganancias, Sistema Único de Seguridad Social- SUSS).
  - m) **Constancia de web de AFIP** (cuentas tributarias) que corrobore no posee deuda exigible en concepto obligaciones tributarias y previsional, de acuerdo con lo que establezca la reglamentación.

Para ello deberá ingresar a AFIP:

- 1. Sistemas Cuentas Tributarias
  - 1.1. Expandir menú
    - 1.1.1. Cuenta Corriente
      - 1.1.1.1. Detalle de Deuda Consolidada
        - 1.1.1.1.1. Consulta Deuda Proveedores del Estado
          - 1.1.1.1.1.1. Siguiendo

Se aclara que, con relación a este requisito, CVSA verificará el cumplimiento tributario y/o previsional. El/los oferentes/s que resulten seleccionado/s deberá/n contar con habilidad para contratar en los términos del artículo 3 de la Resolución General AFIP N4164-E al momento de la adjudicación. A fin de verificar el cumplimiento de este requisito, CVSA podrá requerir a los interesados que acompañen el detalle actualizado de deudas líquidas y exigibles. Conforme lo establece el artículo 5 de la Resolución General AFIP N° 4164-E, los contribuyentes podrán consultar el detalle de las deudas líquidas y exigibles y de falta de presentación de declaraciones juradas determinativas impositivas y/o de los recursos de la seguridad social vencidas durante el año calendario

correspondiente a la fecha de la consulta, así como las vencidas en los CINCO (5) años calendarios anteriores.

n) **Documentación inherente a la capacidad legal.**

Las personas humanas deberán presentar:

- Copia del Documento Nacional de Identidad.
- Constancia que acredite 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.

Las personas jurídicas deberán presentar:

- 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.
- Acreditar la personería y ejercicio de su representación legal.

**Sociedades Colectivas, de Responsabilidad Limitada y en Comandita Simple:** copia 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.

**Sociedades de Hecho:** copia 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 de/los socios/s que se erijan como representantes de la Sociedad en el presente procedimiento de contratación.

**Sociedades por Acciones:** copia 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.

**Entidades Cooperativas:** copia certificada y legalizada, en su caso, del acta de designación del Consejo de administración o de los gerentes con funciones ejecutivas, si los hubiere. Asimismo, deberán adjuntar las constancias relativas a la vigencia de la habilitación para actuar como Cooperativa, las constancias de las presentaciones ante el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) demostrativas del cumplimiento temporal de las exigencias propias derivadas de la normativa específica.

**Consortios o Uniones Transitorias (UT):** Cada integrante, deberá cumplir con los requisitos establecidos en el presente pliego.

Además, deberán cumplimentar los siguientes requisitos: I) En el caso en que dos o más empresas se presenten asociadas a esta contratación, deberán hacerlo en forma conjunta, mancomunada y solidaria, dando cumplimiento a los requisitos exigidos para las Uniones Transitorias (UT) por los artículos 1.463 y subsiguientes del Código Civil y Comercial de la Nación. II) Acompañar el compromiso de constitución de Consortio o UT que contenga expresamente una cláusula de declaración de solidaridad por toda y cualquier obligación contractual por el plazo de duración del Contrato, 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. III) Presentar después de la eventual preadjudicación el acta constitutiva y estatuto, para el caso de tratarse de una

Unión Transitoria La UT o Consorcio deberá contemplar expresamente en su Estatuto una duración superior al tiempo que demande la ejecución del contrato, incluido el plazo de garantía, y los trabajos a realizar deberán encontrarse comprendidos dentro del objeto específico de su giro comercial. IV) Indicar la participación de cada uno de los socios en el Consorcio o UT. Una vez presentadas las ofertas, la participación en los consorcios sólo podrá ser variada con consentimiento previo de CORREDORES VIALES S.A. V) 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. VI) Presentar acta de los respectivos órganos societarios de las firmas integrantes de la que surja la decisión de presentarse en la Contratación y la designación de los referidos representantes. VII) 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. VIII) Las personas que se presenten en los términos previstos precedentemente no podrán presentarse como parte de otra oferta, ni constituirse como oferentes individuales, bajo apercibimiento de desestimarse la totalidad de las ofertas.

#### Requisitos Técnicos:

- o) **Anexo IX – Antecedentes:** Los oferentes deberán acompañar un listado con un mínimo de TRES (3) antecedentes a fin de acreditar experiencia similar en la prestación del servicio ofertado, dentro de los últimos CINCO (5) años, contabilizados desde la fecha de apertura, con sus respectivas facturas u órdenes de compra que lo avalen.

CORREDORES VIALES S.A. podrá comunicarse con el representante que se indique a los fines de constatar las referencias correspondientes.

A los fines de verificar la idoneidad del oferente, CORREDORES VIALES S.A. podrá compulsar que exista correspondencia del objeto social del o los oferentes con el objeto del servicio que se requiere por la presente.

En el caso de las Uniones Transitorias (UT) cada una de las firmas integrantes deberán acreditar este requisito.

- p) **Plan de trabajo:** Los oferentes deberán presentar un plan de trabajo detallado indicando el servicio cotizado, donde se detallen las características de la implementación, configuración y características técnicas relevantes al servicio ofertado en todo aquello necesario para la correcta ejecución de las tareas, en un todo de acuerdo con lo solicitado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus Especificaciones Técnicas.
- q) **Plan de capacitación:** los oferentes deberán adjuntar un breve resumen de un proceso típico de capacitación que normalmente se efectúe, indicando:
- Listado de habilidades y conocimientos en los que se capacita al personal para desempeñarse en el puesto de trabajo.
  - Esquema y técnicas de capacitación: Indicando cómo es el desarrollo de la capacitación y que técnicas se utilizan para capacitar (teórico, práctico, etc.).
  - Esquema de recapitación, indicando el tiempo destinado a la capacitación de los operadores que ya están en funciones.
  - Verificación inicial: Indicar cómo se realiza la verificación de conocimientos del personal incorporado y cuál es el esquema en caso de que no apruebe dicha verificación.

- r) Los oferentes deberán presentar folletería y/o especificaciones técnicas de los bienes cotizados, a fin de evaluar las características de los mismos.
- s) **Representante técnico:** deberán declarar junto con la oferta los datos de un representante técnico.

#### **ARTÍCULO 8º: VISTA.**

Por aplicación del Principio de Transparencia, durante los DOS (2) primeros días hábiles siguientes al Acto de Apertura de ofertas cualquier persona podrá tomar vista del legajo por el que tramite la contratación, con excepción de la documentación amparada por normas de confidencialidad o la declarada reservada o secreta por autoridad competente. Los oferentes podrán solicitar copia de las ofertas. A tal fin, el soporte informático será aportado por el interesado.

No se concederá la vista durante la etapa de evaluación de las ofertas, que se extiende desde el momento en que el legajo es remitido a la Comisión Evaluadora y/o al área con incumbencia técnica específica a tal fin, hasta la notificación y difusión en el sitio web de la empresa del resultado respectivo.

#### **ARTÍCULO 9º: FORMA DE COTIZACION.**

Los oferentes deberán cotizar sus propuestas por grupo de renglones, de conformidad con lo establecido en el presente artículo.

La cotización del Grupo N° 1 conformado por los renglones Nros. 1 al 13, incluidos, deberá realizarse en PESOS ARGENTINOS, utilizando la Planilla de Cotización que se adjunta al presente como Anexo I a tales efectos y cumpliendo con las previsiones del artículo 12 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

**Los oferentes deberán cotizar la totalidad de los renglones incluidos en el Grupo N° 1 (renglones Nros. 1 al 13). No se aceptarán cotizaciones parciales, entendiéndose por tales aquellas que no abarquen la totalidad de los renglones o la totalidad de las cantidades establecidas para cada renglón. Cualquier propuesta que se realice en contradicción a las previsiones de referencia, quedará automáticamente desestimada.**

NO será requisito que cotice el renglón N° 14 para presentar una propuesta por el grupo de renglones N° 1.

**La cotización del renglón N° 14 deberá realizarse en forma separada, en DÓLARES ESTADOUNIDENSES, utilizando la Planilla de Cotización que se adjunta al presente como Anexo I y cumpliendo con las previsiones del artículo 12 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales. No se aceptarán cotizaciones parciales, entendiéndose por tales aquellas que no abarquen la totalidad de la cantidad requerida en el correspondiente renglón. Cualquier propuesta que se realice en contradicción a las previsiones de referencia, quedará automáticamente desestimada**

NO será requisito que cotice el grupo de renglones N° 1 para presentar una propuesta por el renglón N° 14.

**La cotización deberá contemplar el traslado, la carga y descarga de los bienes ofertados en cada lugar de entrega detallado para cada Renglón en el Artículo "LUGAR y PLAZO DE EJECUCIÓN" del presente Pliego.**

Los precios cotizados no deberán contener el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

La oferta deberá estar firmada y escaneada.

Se entenderá que antes de presentar su oferta, el oferente se ha asegurado que su cotización cubrirá todas las obligaciones emergentes del contrato, en consecuencia se encuentran incluidas 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.

El precio total cotizado en la Planilla de Cotización, será el precio final que pagará CORREDORES VIALES S.A. por todo concepto a excepción del IVA.

#### **ARTICULO 10: PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA.**

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el término de SESENTA (60) días corridos contados a partir de la fecha del acto de apertura.

El plazo de mantenimiento de oferta se prorrogará en forma automática por un lapso igual al inicial y así sucesivamente, salvo que el respectivo oferente manifieste en forma expresa su voluntad de no renovar el plazo de mantenimiento con una antelación mínima de DIEZ (10) días corridos respecto del vencimiento de cada plazo sucesivo, en cuyo caso se dará por fenecida la oferta a partir de la fecha de su vencimiento y se le restituirá la garantía respectiva. No obstante, el plazo de mantenimiento de oferta prorrogado en forma automática por períodos consecutivos no podrá exceder de SEIS (6) meses contados a partir de la fecha del acto de apertura.

El oferente podrá manifestar válidamente en su oferta que no renueva el plazo de mantenimiento de la misma al segundo período o que la mantiene por una determinada cantidad de períodos. Si el oferente en la nota o correo electrónico por el cual manifestara que no mantendrá su oferta indicara expresamente desde qué fecha retira la oferta, CORREDORES VIALES S.A. la tendrá por retirada en la fecha así expresada; si no indicara fecha se considerará que retira la oferta desde la fecha de vencimiento del plazo de mantenimiento de oferta en curso. El oferente que manifestara que no mantendrá su oferta dentro del plazo fijado a ese efecto quedará excluido del procedimiento de selección sin pérdida de la garantía de mantenimiento de oferta; si por el contrario manifestara su voluntad de retirar su oferta fuera del plazo hábil para realizar tal manifestación o no cumpliera los plazos de mantenimiento quedará excluido del procedimiento y se le ejecutará la garantía respectiva.

Con posterioridad a la notificación del acto de adjudicación, el plazo de mantenimiento de las ofertas –adjudicadas y aptas no adjudicadas, se tendrá por renovado por hasta DIEZ (10) días hábiles adicionales a los efectos del perfeccionamiento del contrato objeto del procedimiento. Vencido este plazo sin que se hubiese perfeccionado por causas no imputables al adjudicatario, éste y los titulares de las demás ofertas aptas no adjudicadas podrán desistir sin consecuencias de sus respectivos mantenimientos de oferta.

#### **ARTÍCULO 11: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.**

La evaluación de las ofertas se realizará en una única etapa mediante la intervención de la COMISIÓN EVALUADORA que determinará la oferta más conveniente y aconsejará la preadjudicación de la contratación, labrando el Dictamen respectivo que se difundirá en el Sitio en internet de CORREDORES VIALES S.A. y se notificará a cada oferente por correo electrónico.

Para la evaluación de las ofertas, se tendrá en cuenta el cumplimiento de las exigencias de la normativa aplicable y de las condiciones establecidas en el presente Pliego. Se evaluará el cumplimiento de los aspectos legales, formales, la calidad del oferente, los aspectos técnicos y económicos de la oferta y se explicarán los motivos de la eventual recomendación de desestimación de ofertas. La evaluación comprenderá la solicitud a las áreas con incumbencia técnica y/o económico-financiera específicas de la empresa, o de terceros especialistas en caso de resultar necesario, de un informe técnico de aptitud y/o conveniencia; a los oferentes de aclaraciones, documentación o informes complementarios sobre cualquier aspecto de los datos presentados, si así se estimare necesario o conveniente; el análisis y conclusión acerca de la

aptitud y conveniencia de las ofertas y la elaboración del orden de mérito resultante con la determinación de la oferta más conveniente.

No serán desestimadas las ofertas que contengan defectos de forma que no afecten la esencia de las mismas ni impidan su comparación con las demás propuestas. No obstante, tras su evaluación, el rechazo de las propuestas presentadas no da derecho a los oferentes a presentar reclamos de ninguna naturaleza. La circunstancia de recibirse una sola propuesta no impide ni tampoco obliga a su elección.

La COMISIÓN EVALUADORA por sí o a través del Departamento de Compras y Contrataciones intimará al oferente a subsanar los errores u omisiones dentro del término de TRES (3) días, salvo que demuestre que la disponibilidad de las constancias o información requeridas está fuera del alcance de su voluntad y dependa de terceros, en cuyo caso solicitará a dicha COMISIÓN una extensión de este plazo adjuntando las probanzas de la situación eximente alegada. La COMISIÓN EVALUADORA podrá hacer lugar o desechar la petición de dicha extensión del plazo a su criterio, manifestando los motivos que fundamenten su decisión, la que será inapelable. La corrección de errores u omisiones no podrá ser utilizada por el oferente para modificar la sustancia de la oferta o para mejorarla o tomar ventaja respecto de los demás oferentes.

#### **ARTÍCULO 12: CRITERIO DE EVALUACIÓN - OFERTA MÁS CONVENIENTE.**

Se considerará en todos los casos oferta más conveniente la que mejor y más oportunamente de cobertura a la necesidad o requerimiento puestos de manifiesto en el objeto de la contratación, teniendo en cuenta una adecuada ponderación del precio y la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, los antecedentes e idoneidad de los oferentes, y las demás condiciones de cada oferta.

#### **ARTÍCULO 13: COMUNICACIÓN DEL DICTAMEN DE EVALUACIÓN – IMPUGNACIÓN.**

El Dictamen de Evaluación con el orden de mérito de todas las ofertas seleccionadas como válidas y convenientes se difundirá en el sitio de internet de CORREDORES VIALES S.A. por DOS (2) días, y será notificada a los oferentes a los domicilios electrónicos constituidos ante CORREDORES VIALES S.A. Esta comunicación abrirá un término de impugnación de TRES (3) días corridos.

#### **ARTÍCULO 14: ADJUDICACIÓN.**

Cumplido el plazo mencionado en el Artículo "COMUNICACIÓN DEL DICTAMEN DE EVALUACIÓN – IMPUGNACIÓN" la adjudicación recaerá sobre la/s oferta/s más conveniente/s para CORREDORES VIALES S.A., conforme los criterios establecidos en el artículo N° 28 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la Contratación de Bienes y Servicios de CVSA, y procederá aun cuando se hubiera presentado una sola oferta.

**La adjudicación se realizará a un único prestador para el GRUPO DE RENGLONES conformado por los Renglones N° 1 al 13, incluidos.**

**La adjudicación se realizará a un único prestador para el RENGLÓN N° 14.**

#### **ARTÍCULO 15: NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.**

El acto de adjudicación será notificado a todos los oferentes y publicado en el sitio de internet de CORREDORES VIALES S.A., dentro de los TRES (3) días de su emisión. Esta notificación no producirá el perfeccionamiento del contrato.

#### **ARTÍCULO 16: PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.**

Dentro de los TRES (3) días de notificado el acto de adjudicación, el adjudicatario será notificado de la orden de compra.

La notificación de la orden de compra al adjudicatario producirá el perfeccionamiento del contrato.

#### **ARTÍCULO 17: GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

El cocontratante deberá integrar la garantía de cumplimiento del contrato, equivalente al DIEZ POR CIENTO (10 %) del monto total del mismo, dentro de los TRES (3) días de notificada la Orden de Compra.

**La garantía deberá ser constituida en la misma moneda en que se hubiera hecho la oferta, de acuerdo a lo indicado en el Punto "Formas de Garantías" del presente Pliego.**

#### **ARTÍCULO 18: FORMAS DE CONSTITUCIÓN DE LAS GARANTÍAS.**

**Las garantías deberán constituirse en la misma moneda a la que se hubiese presentado la oferta: en caso de que la oferta contenga importe en PESOS ARGENTINOS y DÓLARES ESTADOUNIDENSES deberá constituir una garantía para CADA MONEDA DE COTIZACIÓN.**

Las garantías podrán constituirse mediante alguna de las siguientes formas, a elección del proveedor sin que resulte admisible la combinación entre ellas:

- a) En efectivo, mediante depósito bancario en la cuenta de CORREDORES VIALES S.A., o giro postal o bancario;
- b) Con cheque certificado contra una entidad bancaria, el que será depositado por CORREDORES VIALES S.A. dentro del plazo de validez de dicha certificación;
- c) Con títulos públicos emitidos por el ESTADO NACIONAL con posterioridad al 31 de diciembre de 2001. Los mismos serán depositados en el BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA a la orden de CORREDORES VIALES S.A. e identificando el procedimiento de selección al que acceden. El monto a garantizar se calculará tomando en cuenta la cotización de los títulos en la Bolsa o Mercado correspondiente al cierre del día hábil anterior a la constitución de la garantía, sin considerar los intereses a devengar durante el período garantizado. Se formulará cargo al garante por los gastos que ocasione la eventual ejecución de esta garantía. Si resultare un excedente de la realización de los títulos como consecuencia de la ejecución de la garantía quedará sujeto a las previsiones que rigen la devolución de garantías.
- d) Con aval bancario u otra fianza a satisfacción de CORREDORES VIALES S.A., constituyéndose el fiador en deudor solidario, liso y llano y principal pagador con renuncia a los beneficios de división y excusión, así como al beneficio de interpelación judicial previa, en los términos de lo dispuesto en el Código Civil y Comercial de la Nación.
- e) Con garantías bancarias a primer requerimiento o seguro de caución, mediante pólizas aprobadas por la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, extendidas a favor de CORREDORES VIALES S.A. y cuyas cláusulas se ajusten al modelo y reglamentación que a tal efecto dicte la Autoridad de Aplicación, la empresa podrá solicitar la sustitución de la compañía de seguros cuando durante el transcurso del procedimiento de selección o la ejecución del contrato la aseguradora deje de cumplir los requisitos o calificaciones exigibles, a juicio de CORREDORES VIALES S.A.

Se aceptan las pólizas electrónicas dado que, conforme surge de la Providencia N° PV-2020-30541551-APN-GTYN#SSN de la Superintendencia de Seguros de la Nación, la póliza de Caución con firma Digital cuenta con plena validez jurídica.

Todas las garantías deberán cubrir el total cumplimiento de las obligaciones contraídas, debiendo constituirse en forma independiente para cada procedimiento de selección.

#### **ARTÍCULO 19: OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.**

Dentro de los CINCO (5) contados a partir de la notificación del acto de adjudicación, el adjudicatario deberá presentar la documentación que se detalla a continuación, en caso de corresponder:

1. Listado del personal que presta servicios, donde conste: Apellidos, Nombres, CUIL, número de teléfono celular contacto, etc.
2. Alta Temprana de AFIP.
3. Declaración jurada determinativa de aportes y contribuciones con destino a la seguridad social Formulario 931 (F931) con apertura de nómina, constancia de presentación y pago.
4. Póliza de ART con apertura de nómina, con cláusula de no repetición contra Corredores Viales S.A., y constancia de pago. Mensualmente deberá acreditar constancia de pago.
5. Seguro de vida obligatorio. Mensualmente deberá acreditar constancia de pago.
6. Seguro de Accidentes Personales en cuyo caso la cobertura deberá ser de hasta PESOS QUINIENTOS MIL (\$ 500.000.-), para el caso del oferente ser el conductor del vehículo.
7. Comprobante de pago de Monotributo o Autónomo para las personas que no mantuvieran relación de dependencia y Póliza de accidentes Personales.

Dentro de los CINCO (5) contados a partir de la notificación del acto de adjudicación, el adjudicatario deberá enviar por correo electrónico a la dirección que le será indicada, toda la documentación necesaria a los efectos de inscribirse como proveedor de CORREDORES VIALES S.A., a saber:

- 1.- Constancia de inscripción ante la ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS (AFIP).
- 2.- Constancia de inscripción de Rentas y/o Convenio Multilateral (CM01).
- 3.- Certificado de No Retención en caso de corresponder.
- 4.- Constancia de CBU donde se realizarán los pagos.
- 5.- Nota informando si los bienes/servicios se encuentran gravados por el Impuesto al Valor Agregado, a la tasa del VEINTIÚN POR CIENTO (21%), a la tasa del DIEZ COMA CINCO POR CIENTO (10,5%) o si se encuentran exentos del gravamen.

Se deberán arbitrar los medios necesarios y contemplar todos los riesgos inherentes que conllevan el desarrollo de las tareas contratadas, en relación con la situación actual de público conocimiento sobre el COVID-19, asumiendo la responsabilidad y costos correspondientes.

#### **ARTÍCULO 20: LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN.**

El plazo de entrega se establece en de acuerdo al siguiente detalle:

- **Renglones Nros. 1 y 2:** hasta SESENTA (60) días corridos, contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la fecha de notificación de la Orden de Compra correspondiente. El lugar de entrega e instalación será: Autopista Riccheri y Avenida San Martín, Ciudad Madero - La Matanza, Provincia de Buenos Aires.
- **Renglones Nros. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13:** plazo de duración DOCE (12) meses con opción a prórroga por hasta igual término. Dicho período comenzará a partir del día hábil siguiente a la culminación de los trabajos correspondientes a los renglones Nros. 1 y 2. El lugar de ejecución será: Autopista Riccheri y Avenida San Martín, Ciudad Madero - La Matanza, Provincia de Buenos Aires.
- **Renglón N° 14:** hasta CIENTO (180) días corridos, contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la fecha de notificación de la Orden de Compra correspondiente. El lugar de entrega e instalación será: Autopista Riccheri y Avenida San Martín, Ciudad Madero - La Matanza, Provincia de Buenos Aires.

El contacto para la coordinación de trabajos y entregas es con las Sras.: Natalia Menéndez ([natalia.menendez@cvs.com.ar](mailto:natalia.menendez@cvs.com.ar)), teléfono: 11-31816834 y Gladys Randerath ([gladys.randerath@cvs.com.ar](mailto:gladys.randerath@cvs.com.ar)), teléfono: 11-56657612

#### **ARTÍCULO 21: SUPERVISIÓN DEL CONTRATO.**

Las actividades de supervisión del contrato serán realizadas por la Gerencia Innovación, Planificación y Control, quien intervendrá en todas las cuestiones concernientes a la ejecución del servicio y verificará el cumplimiento de los plazos y demás obligaciones contractuales.

#### **ARTÍCULO 22: REPRESENTANTE DEL COCONTRATANTE.**

El cocontratante deberá designar un Representante Técnico, quien actuará en carácter de responsable técnico del cocontratante ejerciendo el control permanente del cumplimiento de los aspectos técnicos, reglamentarios, legales y administrativos que rijan la actividad.

Toda instrucción, orden, norma, etc., que la Supervisión imparta al Representante Técnico será considerada como recibida por el cocontratante. La incomparecencia del Representante Técnico o su negativa a la firma de documentos, notas y actas, inhabilitará al cocontratante para los reclamos inherentes a la operación realizada.

El control de los trabajos por CORREDORES VIALES S.A. no disminuirá de ningún modo y en ningún caso la responsabilidad del cocontratante quien será responsable por toda omisión, accidentes, daños, contratiempos y la utilización de materiales, enseres, marcas, nombre y otros elementos.

#### **ARTÍCULO 23: COMUNICACIONES.**

Todas las comunicaciones entre la Supervisión y el cocontratante se realizarán únicamente por correo electrónico. A tal fin, dentro de los DOS (2) días hábiles posteriores al perfeccionamiento de la orden de compra, el cocontratante informará a la Supervisión el correo electrónico propuesto a efectos de documentar las comunicaciones, órdenes, instrucciones y/u observaciones referidas a la ejecución de la orden de compra que disponga la Supervisión; asimismo, se cursarán por la misma vía las solicitudes del cocontratante, al correo electrónico definido por la Supervisión a esos fines.

A todos los efectos se considerarán como transmitidas oficialmente las notas que de esta manera se cursen.

#### **ARTÍCULO 24: PERSONAL DEL COCONTRATANTE.**

El cocontratante deberá contar con el **personal idóneo** para la realización del objeto del presente procedimiento y **deberá cumplir con las normas vigentes en materia de higiene y seguridad en el trabajo**, sean estas de carácter nacional, provincial, municipal o de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES (adecuación Decreto N° 351/79 y Ley de Higiene y Seguridad de Trabajo N° 19.587).

El cocontratante **proveerá la ropa y dispositivos de seguridad adecuados**, de acuerdo con el tipo de actividad que demande el trabajo.

La Supervisión tendrá la facultad de exigir el retiro definitivo del lugar de trabajo del personal del cocontratante que no respete estrictamente las normas de seguridad, en cuanto al no uso de los elementos de protección necesarios y reglamentarios, como así también de aquel que realice en forma irresponsable y riesgosa su trabajo.

El personal afectado al servicio deberá poseer la indumentaria adecuada a las tareas que realiza, cumpliendo con la normativa vigente en la materia, y contar con identificación visible de la empresa cocontratante.

Asimismo, la totalidad del personal estará bajo exclusivo cargo y responsabilidad del cocontratante, como así también los sueldos, las cargas sociales, seguros, beneficios y otras obligaciones que existan o pudieran surgir durante la vigencia del contrato y deberá contar con la documentación legal correspondiente a la actividad que se realiza. En tal sentido, el personal utilizado por el cocontratante para prestar el servicio, no adquiere por esta contratación ningún tipo o forma de relación de dependencia con CORREDORES VIALES S.A., siendo por cuenta del cocontratante todas las responsabilidades emergentes de la relación laboral con el personal empleado.

Queda bajo exclusiva responsabilidad del cocontratante, todo accidente de trabajo que ocurra a su personal o a terceros vinculados o no con el servicio, como asimismo del cumplimiento de impuestos, salarios, cargas sociales, seguros, elementos de seguridad, indumentaria, beneficios y todas las obligaciones y responsabilidades emergentes de la relación laboral que existan o pudieren surgir durante la vigencia del contrato, sin excepción.

El cocontratante ejecutará los trabajos contratados de modo que los mismos resulten completos y adecuados a su fin, en la forma que se infiere de las especificaciones y de los demás documentos del contrato, aunque los mismos no mencionen todos los detalles necesarios al efecto, sin que por ello tenga derecho al cobro de adicional alguno y responderá de los defectos que puedan producirse durante la ejecución de los mismos y hasta la conformidad definitiva.

El cocontratante será, en todos los casos, responsable de los daños y perjuicios ocasionados por el dolo, la impericia y/o negligencia de sus agentes u obreros.

Asimismo, deberá tomar todas las disposiciones y precauciones necesarias para evitar robos o deterioro de sus materiales, instalaciones, maquinarias, estructuras u otros bienes ya sean propios, de terceros o del ESTADO, como así también, a fin de evitar daños a su personal, al de CORREDORES VIALES S.A. y a terceros vinculados o no con la ejecución de las prestaciones, a las propiedades e instalaciones de CORREDORES VIALES S.A. o de terceros, sea que tales daños provengan de la acción de su personal, de elementos instalados o de causas eventuales teniendo, además, a su cargo la reparación de eventuales robos y/o daños materiales a los bienes de propiedad de CORREDORES VIALES S.A. o de terceros y de los ocasionados al personal de CORREDORES VIALES S.A. o a terceros.

El resarcimiento de los perjuicios que no obstante se produjeran, correrán por cuenta del cocontratante. Estas responsabilidades subsistirán hasta la conclusión de los compromisos contractuales. El cocontratante responderá por todos los daños que produzca a las personas, bienes o instalaciones de CORREDORES VIALES S.A. o terceros, para ello deberá presentar la póliza de seguro correspondiente.

El cocontratante deberá contratar en forma obligatoria un **Seguro de Vida obligatorio** para el personal a su cargo en los lugares donde se desarrollarán los servicios, según las condiciones que sobre este riesgo prevé el Decreto N° 1567/74 y un **Seguro de Riesgos del trabajo** en un

todo de acuerdo a lo previsto por la Ley sobre Riesgos del Trabajo N° 24.557. Las condiciones de cobertura deberán ser las que prevé la citada Ley. La póliza de A.R.T. y/o de Accidentes Personales deberá incluir "cláusula de no repetición" a favor de CORREDORES VIALES S.A.

En caso de ser el adjudicatario autónomo o monotributista, deberá presentar una póliza contra accidentes personales con la siguiente cobertura (deberá incluir tanto la jornada laboral como el trayecto In-itinere): Muerte \$2.300.000.- Invalidez total y/o parcial permanente \$2.300.000.- Asistencia Médica \$230.000.-

*CORREDORES VIALES S.A. no aceptará bajo ninguna excusa el autoseguro parcial o total. La empresa aseguradora deberá ser una Aseguradora de Riesgo del Trabajo (A.R.T.), autorizada por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.*

Cuando ocurra un accidente de trabajo, el cocontratante deberá remitir dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de ocurrido el informe a la Supervisión, junto con la denuncia efectuada ante la A.R.T. o de contar con seguros de accidentes personales la debida presentación ante la compañía aseguradora.

Dentro de los DOS (2) días hábiles posteriores a la notificación de la Orden de Compra el cocontratante deberá presentar:

- a) Copia de las pólizas mencionadas precedentemente.
- b) Nómina del personal que afectará a la prestación del servicio, incluido al Representante Técnico, y una complementaria para posibles reemplazos, con los datos identificatorios correspondientes a cada uno.
- c) Al profesional a cargo de la seguridad de su personal, establecidos en la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19.587, quien deberá adoptar todas las medidas de precaución para prevenir accidentes.

Por último, se señala que deberán arbitrarse los medios necesarios y contemplar todos los riesgos inherentes que conllevan el desarrollo de las tareas contratadas, en relación con la situación actual de público conocimiento sobre el COVID-19, asumiendo la responsabilidad y costos correspondientes.

## **ARTÍCULO 25: FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO.**

**Renglones Nros. 1 al 13: Las facturas se emitirán en PESOS ARGENTINOS.**

**Renglón N° 14:** Las facturas emitidas en moneda DÓLAR ESTADOUNIDENSE, se abonarán en PESOS ARGENTINOS al tipo de cambio vendedor del BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA del día de la emisión de la orden de pago correspondiente.

Las facturas deberán contener la referencia de la contratación e indicar el/los renglones incluidos. Se facturarán los servicios efectivamente cumplidos.

El adjudicatario deberá cargar su factura en el portal de proveedores [https://proveedores.cvs.com.ar/PORTAL\\_PROVE\\_CVIA\\_PROD/serVet/com.portalprovecvia.hlo](https://proveedores.cvs.com.ar/PORTAL_PROVE_CVIA_PROD/serVet/com.portalprovecvia.hlo) gin. El correo electrónico declarado en la planilla de Datos Básicos será el utilizado para el alta en el portal.

Para consultas sobre registro de proveedores o carga de facturas comunicarse a [cuentasapagar@cvs.com.ar](mailto:cuentasapagar@cvs.com.ar).

No se reconocerá adicional alguno.

A partir de la conformación definitiva o entrega de la factura –lo que fuese posterior– comienza el plazo para cumplir la gestión de pago, el cual se hará efectivo dentro de los treinta (30) días corridos.

La factura será emitida a nombre de CORREDORES VIALES SA, CUIT N° 30-71580481-2. A los efectos de su posición en el Impuesto al Valor Agregado, esta empresa reviste el carácter de Responsable Inscripto.

Las facturas deberán ajustarse a la reglamentación vigente de la ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS (A.F.I.P.), debiendo indicar en las mismas como mínimo los siguientes datos:

- Número de la orden de compra
- Número de la licitación/compulsa de precios
- Número y fecha de los remitos de entrega
- Número de renglón y/o ítem, especificaciones e importe unitario y total de cada uno de ellos
- Importe total bruto
- Monto y tipo de descuento, si corresponde
- Importe total neto de la factura

Asimismo, en caso de estar alcanzado por alguna eximición parcial o total de algún tributo, se deberá acompañar con las facturas que se presenten una copia de la Resolución correspondiente de la A.F.I.P.

Según la Resolución General A.F.I.P. N° 2485/08, sus modificatorias y complementarias, para poder percibir el pago correspondiente por la prestación de servicios y/o provisión de bienes, los adjudicatarios deberán presentar la Factura Electrónica en los términos de la citada normativa.

#### **ARTÍCULO 26: SEGUROS.**

El adjudicatario deberá mantener durante la vigencia de la contratación a su cargo los seguros que se detallan a continuación:

**Póliza de Responsabilidad Civil:** (Razón social de COCONTRATANTE) a partir de ahora "EL SOLICITANTE", se obliga a contratar un seguro de Responsabilidad Civil, el cual deberá cubrir las contingencias que sufran los terceros, tanto en su persona como en cosas de su propiedad, derivados de los daños que puedan producirse con motivo y en ocasión de la ejecución de obras o prestación del servicio por EL SOLICITANTE y/o empresa contratista y/o subcontratista, por una suma no menor a USD 90.000 o su equivalente en pesos.

La póliza deberá incluir como asegurados adicionales a: **CORREDORES VIALES S.A., DIRECCION NACIONAL DE VIALIDAD, MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS.**

Asimismo, en el mismo contrato deberán incluir las siguientes cláusulas:

1. *"En caso que un tercero reclame directa o indirectamente por un siniestro indemnizable por la presente cobertura, CORREDORES VIALES S.A., DIRECCION NACIONAL DE VIALIDAD, MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS, serán considerados todos ellos como asegurados para la presente póliza"*
2. *"En caso que (cocontratante) ocasione daños a las instalaciones de CORREDORES VIALES S.A. y/o a su personal, CORREDORES VIALES S.A. será considerado como un tercero para la presente Póliza"*
3. *"Salvo por las causales previstas en la cláusula de cobranza de premio, la aseguradora se compromete a no modificar ni alterar la presente póliza sin conocimiento de CORREDORES VIALES S.A."*
4. *Si el contrato de seguros permitiera el pago del premio mediante un plan de cuotas, la aseguradora deberá emitir un endoso con el siguiente texto: "esta aseguradora se obliga por el presente a dar inmediato aviso en forma fehaciente a (la cocontratante) y a CORREDORES VIALES S.A., en el caso de incumplimiento de la cláusula de*

*cobranzas de premios. Si se omitiese esta comunicación, esta aseguradora no opondrá la falta de pago ante la ocurrencia de un siniestro bajo estas circunstancias. No obstante, se mantendrá cubierto el riesgo por un plazo de quince días hábiles contados a partir de la fecha en la que el pago se hubiera hecho exigible."*

5. *Se exige cláusula de NO REPETICIÓN, COMPAÑÍA DE SEGUROS renuncia en forma expresa a iniciar toda acción de repetición o de regreso contra CORREDORES VIALES S.A.(CUIT 30-71580481-2), DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD (CUIT 30-54667567-6) Y MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS (CUIT 30-71672540-1).*

Complementando lo anterior, en los endosos de pólizas a presentar, se deberá especificar la inclusión como asegurado a las siguientes empresas:

- CORREDORES VIALES S.A.
- DIRECCION NACIONAL DE VIALIDAD
- MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

Se aclara que en caso de poseer franquicias, las mismas estarán totalmente a cargo del adjudicatario.

Se prohíbe efectuar cobertura por Autoseguro, quedando obligado el contratista a contratar los seguros con entidades aseguradoras de primera línea, calificadas y con pólizas aprobadas por la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN. El adjudicatario tendrá a su cargo todos los costos de contratación, primas y gastos derivados de los seguros precedentes, los que se considerarán incluidos en el precio cotizado, a todos los efectos, asumiendo además todos los riesgos derivados del uso del vehículo no cubiertos por los seguros contratados; excepto los provenientes del mal uso, uso negligente o contrario al destino declarado por CVSA en el caso de los vehículos sin chofer. El cumplimiento del pago puntual del costo de los seguros es una condición esencial, siendo la falta de cumplimiento del adjudicatario causal de rescisión culpable de éste, a opción de CVSA. El adjudicatario podrá cambiar la compañía de seguros, informando a CVSA la nueva aseguradora y entregando copia de la nueva póliza. En caso de siniestro, CVSA se obliga a informar al adjudicatario de inmediato, quedando así relevada de la obligación de informar a la compañía aseguradora respectiva, que queda en cabeza del adjudicatario.

#### **ARTÍCULO 27: CONFORMIDAD DE LA RECEPCIÓN.**

Se recibirán los servicios con carácter provisional y los recibos o remitos que se firmen deberán indicar nombre del bien o producto, la cantidad, número de Orden de Compra o contrato, quedando sujetos a la conformidad de la recepción que se emita.

Se verificará si los bienes y/o servicios objeto de la contratación cumple o no las condiciones establecidas en los documentos del llamado, así como en los que integren el contrato, los que quedarán sujetos a revisión posterior, ensayos o pruebas de instalación y/o funcionamiento a raíz de los cuales CVSA podrá reclamar por defectos o vicios de cantidad, calidad o ejecución deficiente.

El cocontratante estará obligado a retirar los elementos rechazados y/o subsanar las deficiencias del servicio dentro del plazo establecido.

Luego de otorgada la recepción definitiva, el cocontratante podrá emitir la/s factura/s en los términos establecidos en el Artículo FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO, del presente pliego.

#### **ARTÍCULO 28: RENEGOCIACIÓN.**

**Para los renglones comprendidos del N° 1 al 13:**

Conforme lo establecido en el Artículo 77 del Reglamento General de Contrataciones de CORREDORES VIALES S.A., en la presente contratación se podrá solicitar la renegociación de

los plazos y/o de los precios pactados cuando circunstancias sobrevinientes a su celebración y externas a la voluntad o acción de las partes afecten de modo decisivo el equilibrio contractual.

En todos los casos de contratos de tracto sucesivo se seguirán a este efecto las reglas del Artículo 1011 del CCyCN.

#### **ARTÍCULO 29: INDEMNIDAD.**

El adjudicatario deberá cumplir con toda la normativa legal correspondiente a la actividad que realiza y mantendrá indemne a su costa a Corredores Viales S.A, Ministerio de Obras Públicas y Dirección Nacional de Vialidad, y a su personal contra todos los juicios, reclamos, demandas y responsabilidades de toda naturaleza o especie, incluidas las costas y gastos que se deriven de actos y omisiones del cocontratante o de su personal o de sus proveedoras o de otras personas que ante él fueren responsables en el cumplimiento de cualquiera de los términos y condiciones de la presente contratación.

#### **ARTÍCULO 30: PENALIDADES.**

En caso de que el/los adjudicatarios no den cumplimiento en tiempo y forma con lo establecido en el presente Pliego, serán pasibles de las penalidades que a continuación se detallan:

Por entrega de los servicios fuera de término contractual, multa por mora del CERO COMA UNO POR CIENTO (0,1%) diario del valor pendiente de entrega hasta completar un ciento por ciento (100%).

CORREDORES VIALES S.A. podrá rescindir el contrato unilateralmente cuando el incumplimiento sea igual o superior al VEINTE POR CIENTO (20%) de lo pautado en los plazos de entrega y/o en caso de que el incumplimiento genere graves consecuencias para CVSA.

En ningún caso las multas podrán superar el CIEN POR CIENTO (100%) del valor del contrato.

La mora se considerará producida por el simple vencimiento del plazo contractual sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna.

Las multas serán de aplicación automática sin necesidad de pronunciamiento expreso. Al respecto, CORREDORES VIALES S.A. tendrá la facultad de descontar de las facturas pendientes de pago al proveedor o prestador las multas o penalidades por incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato o de las normas vigentes que hayan sido pagadas por CORREDORES VIALES S.A. y demás facultades establecidas en el artículo 48 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la Contratación de Bienes y Servicios de CORREDORES VIALES S.A.

También podrá retener los importes correspondientes a gastos en que se haya incurrido por tareas no realizadas o provisiones no entregadas.

La eventual aplicación de estas retenciones y/o descuentos será independiente de la ejecución de la garantía de mantenimiento de la oferta o de cumplimiento del contrato, según corresponda.

#### **ARTÍCULO 31: FACULTADES DE CORREDORES VIALES.**

CORREDORES VIALES S.A. tendrá derecho a: a) Dejar sin efecto el presente llamado en cualquier momento anterior a la adjudicación, sin que ello acuerde derecho alguno a los oferentes al reembolso de los gastos en que hubieren incurrido en la preparación de su oferta o a ser indemnizados por cualquier otro motivo. b) Revocar, modificar o sustituir el contrato por razones de oportunidad, mérito o conveniencia. c) Aumentar o disminuir el total adjudicado hasta un VEINTE POR CIENTO (20 %) de su valor original, o readecuar y/o compensar los ítems adjudicados entre sí, conforme las necesidades variantes que puedan surgir de las condiciones de la traza y/o de la prestación del servicio objeto de la presente contratación, en las condiciones y precios pactados, y con adecuación de los plazos respectivos. El adjudicatario se obliga a aceptar esta modificación unilateral de CORREDORES VIALES S.A. con la sola presentación de su oferta. En cambio, cuando la modificación del contrato supere el VEINTE

POR CIENTO (20 %) se solicitará la conformidad expresa del PRESTADOR, todo ello según el PUBCG de CORREDORES VIALES S.A.

#### **ARTÍCULO 32: RESCISIÓN DEL CONTRATO.**

CORREDORES VIALES S.A. se reserva el derecho de revocar o rescindir el contrato u orden de compra durante la ejecución de éste, por los siguientes motivos: a) razones de oportunidad, mérito y conveniencia, y b) por culpa del adjudicatario; respectivamente. Producida la causa que dé motivo a la rescisión del contrato por culpa del adjudicatario, la misma operará sin necesidad de intimación o interpelación judicial o extrajudicial, procediendo CORREDORES VIALES S.A. al dictado de la declaración formal de la rescisión. En tal sentido se estará a lo que indica el PUBCG.

#### **ARTÍCULO 33: JURISDICCIÓN Y DOMICILIO.**

Todas las controversias que pudieran suscitarse con motivo de la presente contratación serán sometidas a la competencia de los Tribunales Ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los oferentes deberán constituir domicilio especial a los fines de la presente Convocatoria en la oportunidad de formular sus ofertas, siendo el domicilio de CORREDORES VIALES S.A., en la Av. Pres. Roque Saénz Peña N° 777, Piso 5°, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En los domicilios así constituidos serán consideradas válidas todas las notificaciones que las partes se cursen con motivo o en ocasión de la contratación de que se trate.

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1.- OBJETO.

La presente Licitación Privada de Etapa Única Nacional tiene por objeto la Implementación de una plataforma integral y una plataforma multicanal para la atención de usuarios en un todo de acuerdo con el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, las presentes Especificaciones Técnicas y demás documentos que rigen la contratación.

### 2.- INTRODUCCIÓN

En el marco del proyecto de mejora continua de la atención y comunicación con los usuarios de CORREDORES VIALES S.A. (CVSA) es que se inserta el presente proyecto que tiene como premisa fundamental la apertura y centralización de nuevos canales de comunicación con los usuarios para un tratamiento eficiente de las atenciones.

De esta forma, los usuarios de CVSA podrán comunicarse para brindar y/o solicitar información sobre el estado del tránsito, informar sobre algún incidente, notificar sobre el estado de las rutas administradas por CVSA dar aviso de la presencia de animales en ruta, gestionar el TelePASE y realizar operaciones en base a este, consultar información por tarifas de peajes, consultar información y/o realizar reclamos por tarifas de peajes o TelePASE, solicitar información sobre la exención del pago de peajes para personas con discapacidad y enviar consultas y/o reclamos sobre el servicio brindado por CVSA. entre otros.

### 3.- RESUMEN DE LOS TRABAJOS

El objetivo de la presente consiste en la provisión de la tecnología adecuada para la atención de múltiples canales de contacto y su integración en un software CRM customizado de acuerdo a las necesidades de CORREDORES VIALES S.A., por lo cual las llamadas telefónicas, los correos, las interacciones por BOT (chat o asistencia de un operador) como así también las atenciones realizadas por medio del CRM de Autogestión deberán quedar registradas en un único reservorio, de fácil y rápida administración.

La customización e implementación de la multiplataforma de contacto a usuarios de los tramos concesionados por CVSA, deberá tener la capacidad de recepción y registro de las consultas, sugerencias, pedidos, quejas y reclamos para su gestión interna.

Las plataformas de contacto con el usuario de los diferentes corredores viales, deberán permitir la integración con los sistemas de pago utilizados comúnmente con el objeto de optimizar la atención basada en la autogestión.

### 4.- COMPONENTES

Los componentes a proveer y que constituyen la plataforma mencionada son los siguientes:

1. **Software de seguimiento, gestión y análisis de casos.**
  - Cantidad de usuarios: ilimitado
  - Cantidad de sitios: ilimitado
2. **Central Telefónica para el servicio de Contact center.**
  - a. 1 (un) Sitio Central.
  - b. Usuarios distribuidos.
  - c. Cantidad de licencias y canales.

Tipo de licencia	Cantidad
Licencia de agente	50
Licencia de Supervisor	12
Licencia de Administrador	5

Licencia agente Calidad	50
Licencia agente Marcador predictivo	15
Canales de IVR	50
Licencia gestor de incidencias	63
Licencia carga de formularios editables	63
Modulo Whats App	1
Modulo Mail, sms, chat	1

### 3. Aplicación móvil

Desarrollo y entrega de la app en CIENTO OCHENTA (180) días corridos contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la fecha de notificación de la Orden de Compra correspondiente.

### 5.- ALCANCE

La plataforma de contacto será de uso general en todos los tramos concesionados por CORREDORES VIALES S.A., con lo cual geográficamente abarcará las mismas áreas, siendo en líneas generales, de carácter nacional.

El servicio deberá permitir configurar un solo 0800 como cabecera y reagrupar los 0800 existentes en cada tramo como accesos entrantes ya identificados desde su origen. Esto permitirá la identificación y la generación de reglas de trabajo específicas para cada tipo de llamada. CORREDORES VIALES S.A., será el encargado de definir las políticas y reglas de negocio a aplicar para la configuración de IVR y guías vocales entre otros.

Se detalla a continuación, cada uno de los tramos con su respectivo 0800 asociado y los sitios específicos donde se deberá tener acceso al CRM y funciones de Contact center.

#### **TRAMO I - Santiago del Estero, Tucumán, Salta y Jujuy (RN 9 y RN 34)**

Teléfono: 0800-888-8662

Emergencias: 140

- Cabeza de Buey RN 9-34 - km 1545
- Molle Yaco - RN 9 - km 1357
- La Florida - RN 9 - km 1224,50
- Fernández - RN 34 - km 680,30

#### **TRAMO II – Buenos Aires (RN 188)**

Teléfono: 0800-666-0464

Emergencias: 140

- Junín - RN 188 - km 152,50

#### **TRAMO III – Chaco, Corrientes y Misiones (RN 12 y RN 16)**

Teléfono: 0800-444-0532

Emergencias: 140

- Makallé - RN 16 - km 59,80
- Puente Gral. Belgrano - RN 16 - km 5

- Riachuelo - RN 12 – km 1014
- Ituzaingó - RN 12 – km 1262,20
- Santa Ana - RN 12 – km 1375
- Colonia Victoria - RN 12 – km 1551

**TRAMO IV – San Luis, Córdoba, Santa Fe y Buenos Aires (RN 8, RN 36 y A-005)**

Teléfono: 0800-555-0444

Emergencias: 140

- Sampacho - RN 8 - km 655
- Venado Tuerto - RN 8 - km 381
- Solís - RN 8 - km 102
- Larena - RN 8 - km 66

**TRAMO V – Santa Fe, Córdoba y Santiago del Estero (RN 19 y RN 34)**

Teléfono: 0800-555-2224

Emergencias: 140

- Ceres - RN 34 - km 378,10
- Devoto - RN 19 - km 142,20
- Franck - RN 19 - km 20
- San Vicente - RN 34 - km 160

**TRAMO VI – Santa Fe, Córdoba y Buenos Aires (RN 9, RN 34, RN193, A-0008 y A-012)**

Teléfono: 0800-888-4567

Emergencias: 140

- James Craik - AU-ROS-COR - km 588,50
- Carcaraña - AU-ROS-COR - km 340
- Gral. Lagos - RN 9 - km 271,60
- Zárate - RN 9 - km 94,58

**TRAMO VII – Buenos Aires (RN 3, RN 205 y RN226)**

Teléfono: 0800-222-2380

Emergencias: 140

- Uribelarrea RN 205 – km 82,50
- Cañuelas - RN 3 - km 76,26
- Hinojo - RN 226 - km 276
- Tandil (Vasconia) - RN 226 - km 153
- El Dorado - RN 226 - km 31,32

**TRAMO VIII – Mendoza, Córdoba, Santa Fe y Buenos Aires (RN 7)**

Teléfono: 0800-333-3440

Emergencias: 140

- La Paz - RN 7 - km 899
- Vicuña Makenna - RN 7 - km 592
- Junín - RN 7 - km 272
- Villa Espil - RN 7 - km 87,5

**TRAMO IX – Buenos Aires** (Au Ezeiza -Cañuelas, Au Riccheri y Av. Newbery)

Teléfono: 0800-999-9999

Emergencias: 140

- Riccheri (Agüero) - AU Riccheri - km 15,80
- Boulogne Sur Mer - AU Riccheri - km 16,50 (Descendente)
- Donovan - AU Riccheri – km 17,07 (Ascendente)
- Mercado Central - AU Riccheri - Km 17,20 (Descendente)
- Ezeiza - AU Ezeiza Cañuelas - Km 32,40 (ascendente)
- Monte Grande - AU Ezeiza Cañuelas - Km 32,70 (Descendente)
- Tristán Suarez - AU Ezeiza Cañuelas - KM 37,25 (Ambos)

**TRAMO X – La Pampa y Buenos Aires** (RN 5)

Teléfono: 0800-666-3156

Emergencias: 140

- Trenque Lauquen RN 5 – km 429
- 9 de Julio RN 5 – km 244,10
- Olivera RN 5 – km 86

## 6.- PLAZO.

El plazo de contratación será por DOCE (12) meses, con opción a prórroga por hasta igual término.

Los oferentes deberán presentar un plan de trabajo detallado indicando el servicio cotizado, donde se detallen las características de la implementación, configuración y características técnicas relevantes al servicio ofertado en todo aquello necesario para la correcta ejecución de las tareas, de acuerdo a lo solicitado en el presente documento.

**Contact Center**, el proveedor tendrá SESENTA (60) días corridos para la instalación, configuración y puesta en servicio de la solución, previo acuerdo entre las partes de las personalizaciones, modificaciones, ajustes y otros solicitados por CORREDORES VIALES S.A. sobre las plataformas existentes. Lo que incluye la puesta en marcha de: La herramienta de atención, whats app, sms, chat bot, software de gestión integral.

**APP Corredores**, el proveedor tendrá un plazo de CIENTO OCHENTA (180) días corridos para la presentación de la herramienta finalizada con los casos de uso necesarios, adjuntados en el pliego.

Los licenciamientos contratados, y el mantenimiento correctivo de la herramienta, tendrán un plazo de duración de DOCE (12) meses corridos desde la instalación del servicio con opción a prórroga por hasta igual término.

## 7.- DETALLES DEL SERVICIO A PROVEER.

a) Software de seguimiento, gestión y análisis de casos.

El servicio deberá incluir una solución tecnológica que permita gestionar el contacto por múltiples canales, con el cliente usuario de las autopistas. El CRM (Gestión de relaciones con los clientes) en cuestión, deberá ser customizado a medida de lo solicitado por CORREDORES VIALES S.A. para la eficiencia en su proceso de atención y para la optimización del registro y gestión de casos conforme a lo solicitado en el presente término de referencia.

El software a ofertar, deberá encontrarse desarrollado para su utilización en ambientes web livianos. Deberá poseer una interfaz de fácil accesibilidad y entendimiento.

b) Central telefónica (sitio central y remotos)

- Provisión del alquiler del equipo bajo la modalidad de abono mensual.
- Implementada y configurada.
- Supervisión
- Administración (incluye ABM de usuarios y perfiles, campañas, parámetros), mantenimiento y soporte técnico.
- Módulo de Grabación

c) IVR (guías vocales).

- Provisión y configuración de un IVR destinado al enrutamiento de los llamados entrantes con las siguientes características:
  - i. La longitud de la cola debe soportar manejo dinámico el cual se debe ajustar automáticamente basado sobre el número de operadores que estén registrados como activos en el momento (logged on).
  - ii. Posibilidad de emitir mensajes de bienvenida, permitir optar entre diferentes opciones de acceso configurables de un modo flexible y dinámico y permitir incorporar mensajes fijos.
  - iii. Deberá estar disponible en un esquema de 7 x 24.

d) Bot – WhatsApp.

- Provisión e integración de tecnología BOT para múltiples canales de atención, entre los cuales destacamos WhatsApp, Telegram, otros. La plataforma de BOT deberá disponer no solo del bot de atención, sino también de una plataforma de intervención y gestión de las conversaciones.

e) Generador de campañas a través de SMS / correos electrónicos.

El servicio deberá incluir la plataforma para la generación de campañas a través de SMS a teléfonos celulares y el envío de correos electrónicos masivos.

f) Aplicación móvil

Se deberá proveer una aplicación móvil en ambas plataformas operativas (Android – iOS) que pueda proveer servicio a los ciudadanos que utilizan los diferentes Corredores viales.

g) Se deberá tener en cuenta el mantenimiento adaptativo y perfectivo, como así también mejoras y ampliaciones del Software que surgiera.

## 8.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LOS SISTEMAS,

El Objetivo del sistema es gestionar la recepción, registración, derivación y seguimiento de reclamos, trámites y consultas recibidas a través de llamadas telefónicas y otros

medios (Contact Center, WhatsApp, SMS, Correo electrónicos, Dependencias de Corredores Viales o Prestadores de Servicios, Centros de Peajes, Autogestión Web).

### **Descripción general**

Todo usuario que desee realizar una consulta, sugerencia, reclamo o queja podrá realizarla por los diferentes medios contemplados en la presente contratación. Al hacerlo se le informará el número de reclamo, si este fuera el caso, que le fue asignado con el que podrá realizar un seguimiento del estado del mismo.

Una vez ingresado el reclamo, el sistema lo derivará automáticamente al área correspondiente para que sea atendido tomando las medidas apropiadas dentro del plazo máximo definido según el caso.

Toda área responsable de resolución de reclamos podrá realizar cambios de estado a reclamos especificando las acciones tomadas y el personal interviniente.

El histórico de cambios de estado por reclamo será almacenado y puesto a disposición del usuario que desee consultarlo con su correspondiente número de reclamo.

Corredores Viales llevará a cabo el servicio y coordinará la atención y deberá poder visualizar los reclamos históricos, en curso y pendientes, pudiendo hacer un seguimiento de los mismos en base a diferentes criterios (tiempo de resolución, tipo de reclamo, tipo de trámite, etc.).

### **Licenciamientos**

Contact Center/ whats app y chat Bot

- Administrador del sistema.5 licencias
- Marcador predictivo 15 licencias
- Agente telefónico. 50 Licencias
- Supervisor de agentes telefónicos. 12 Licencias
- Agente de calidad. 50 licencias
- Licencia para carga de formularios editables 63 licencias
- Gestor de incidencias 63 licencias
- Canales de IVR 50

#### **App**

Usuario administrador de APP Mobile

#### **Funcionalidades por Módulos del Sistema**

##### **1) Intranet de soporte al Contact Center**

###### **1.1) Sesión de usuario en Intranet de Contact Center**

Para utilizar el módulo de Intranet de Contact Center el sistema proporcionará un mecanismo de inicio de sesión. Se autenticará a cada usuario con un nombre de usuario y contraseña que verifique su identidad. Al iniciar la sesión el sistema proveerá un menú con las posibles actividades que el usuario podrá realizar según corresponda.

Se guardará registro de cada inicio y fin de sesión de cada usuario que utilice el sistema.

###### **1.2) Administración de operadores telefónicos y supervisores**

El sistema dispondrá de una sección que permita administrar la información relativa a operadores telefónicos y supervisores.

Tal información estará compuesta de la siguiente manera:

- Credenciales de inicio de sesión.
- Datos personales (nombre, apellido, número de documento, legajo).

- Datos de contacto (dirección, teléfono móvil, teléfono fijo, email).
- Roles asignados en el sistema (operador o supervisor).
- Turnos de operación (en rangos horarios por día de la semana).
- Permisos de acceso. Asimismo, podrá visualizarse, en la misma sección, el histórico de accesos al sistema que cada operador o supervisor realizó.

### 1.3) Registración de casos

El operador telefónico deberá ingresar casos en el sistema a partir de llamados recibidos. En esta acción se deberá cargar cada caso con la siguiente información:

- Datos del usuario que se comunica (DNI, Nombre, email, teléfono).
- Categoría (consulta, sugerencia o reclamo).
- Tipo (de consulta, sugerencia o reclamo).
- Datos parametrizados específicos requeridos según el tipo. (\*)
- Fecha y hora de ingreso.
- Descripción.
- Ubicación asociada al caso.

(\*)Previo a tipificar el caso se debe identificar a quién llama a través de la registración de los datos básicos, nombre, DNI, email, teléfono. Al escoger el tipo de caso el sistema mostrará el tiempo de resolución normalmente esperado para el caso en cuestión (optativo). Esta información es visualizada solamente en caso de que el tipo de caso disponga de un tiempo de resolución esperado, previamente establecido por un administrador del sistema. Al finalizar el ingreso del caso se mostrará el resultado de la operación visualizándose el número de caso con el cual se podrá realizar seguimiento del mismo.

Es importante que la interfaz de alta de caso sea intuitiva y ágil de forma tal de minimizar el tiempo de alta del caso y maximizar la precisión en la descripción del caso.

### 1.4) Asistente para duplicación de casos.

A fin de no duplicar casos para el mismo asunto, el sistema proveerá un asistente que le muestre al operador una lista de casos cuya información guarde similitud con el que se encuentra ingresando. La lista será conformada buscando coincidencias parciales en la ubicación y tipo para casos pendientes y recientemente ingresados. De esta manera el operador podrá vincular el caso a otro ya existente. Con ello deberá ser posible visualizar las vinculaciones que existen entre distintos casos durante la consulta de los mismos.

### 1.5) Derivación automática de casos

De acuerdo al tipo de información específica del caso, el sistema derivará el mismo a la dependencia correspondiente de acuerdo a las reglas de derivación previamente establecidas e ingresadas por un administrador del sistema. La derivación podrá incluir el envío de un email previamente registrado para la dependencia responsable de atender dicho tipo de caso y además podrá verse a través de la bandeja de entrada de casos de dicha dependencia. Inicialmente el caso quedará en estado pendiente (derivado a xx dependencia) hasta que dicha dependencia realice el correspondiente cambio de estado. El usuario podrá consultar en todo momento el estado actual de un caso llamando al Contact Center.

1.6) Consulta de estado de un caso.

Se dispondrá de una sección de consulta de estado de casos a partir del número de los mismos para informar a los ciudadanos que llamen al Contact Center consultando sobre un caso realizado. La información a mostrar acerca del caso será la siguiente:

- Tipo de caso.
- Información específica según el tipo de caso.
- Fecha de ingreso.
- Descripción.
- Ubicación asociada al caso.
- Estado actual y descripciones asociadas.
- Estados previos y descripciones asociadas.
- Fotos o videos asociados.
- Casos vinculados por tratarse del mismo asunto.

Los casos que se encuentren vencidos (esto es que el tiempo de resolución esperado ya está excedido) tendrán asociado un "contador de llamados por caso vencido" que discriminará la cantidad de llamados por persona que los realizó. Se individualizará a la persona por DNI. De esta manera en cada llamado de consulta por un caso vencido el operador podrá incrementar el contador en cuestión según corresponda.

1.7) Base de conocimiento para cuestiones recurrentes

Se dispondrá de una sección de consulta con información relacionada a cuestiones, problemas y preguntas recurrentes. El operador podrá acceder a ella en todo momento y a partir de un árbol de contenidos, organizado por tema, y de un asistente de búsqueda por coincidencias parciales, consultar información relacionada con diferentes servicios de Corredores Viales y transmitirla al usuario.

La base de conocimiento será provista por Corredores Viales y cargada por administradores del adjudicatario del sistema.

1.8) Consulta de Trámites

Se dispondrá de una sección de consulta de trámites para informar a los usuarios que llamen al Contact Center consultando sobre los trámites a realizar dentro de Corredores Viales.

La información a mostrar acerca del trámite será la siguiente:

- Descripción del Trámite
- ¿Qué es? ¿De qué se trata?
- ¿Para quién es?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Cuánto Cuesta?
- ¿Dónde lo puedo hacer?
- Horarios de atención.
- Sacar turno
- Anotar Faltantes

Las oficinas descentralizadas que tengan Atención al Público deberán tener acceso a la plataforma para que desde el Contact Center se les asignen los turnos disponibles para los casos que se requieran.

Las oficinas descentralizadas que ya tengan un turnero deberán conectarse al Web Services del sistema existente.

Se identificará la cantidad de llamados por trámite y persona que los realizó. Se identificará a la persona por DNI.

1.9) Registro del Trámite

Se dispondrá de una sección de registro de trámites para llevar control sobre los trámites que realizan los usuarios que llamen al Contact Center. Estos deberán estar tipificados por tipo de trámites y tendrán su ticket correspondiente a fin de poder realizar la trazabilidad de los mismos en los casos que se requieran.

## **2) Modulo de Live Chat (Bot – WhatsApp)**

Se deberá contar con una plataforma de live chats para múltiples agentes. La misma deberá integrarse mediante API y similares a los servicios que Corredores Viales especifique.

La plataforma deberá permitir atención automatizada, humana o bien híbrida, siendo esta última con atención del bot y de los agentes.

Para los casos de atención híbrida, la plataforma deberá permitir la registración de consultas y/o reclamos en la plataforma de CRM integral, directamente, desde el propio Live Chat, cuando el operador lo considere necesario.

Si bien se comenzará con un canal de atención basado en WhatsApp, se desea que la plataforma posea la capacidad de interactuar con otros canales, especificar que opciones posee la plataforma.

Usuarios/clientes deberá contar con las siguientes funcionalidades:

Prediseño del BOT (\*):

Deberá permitir la generación de flujos conversacionales en base a los requerimientos de Corredores viales SA, en el mismo se contemplará como base el detalle de consultas más realizadas al momento

Principales interacciones a contemplar:

- Brindar y/o adquirir información sobre el estado del tránsito
- Informar sobre todo tipo de incidentes.
- Notificar sobre el estado de las rutas administradas.
- Brindar aviso de la presencia de animales en ruta
- Gestiones con el TelePASE
- Consultas personalizadas en relación al TelePase
- Consultar información de tarifas de peajes
- Consultar información y/o realizar reclamos por tarifas de peajes o TelePASE
- información sobre la exención del pago de peajes para personas con discapacidad
- Tomar consultas y/o reclamos sobre el servicio brindado por Corredores Viales
- Otros.

A su vez, se contemplará el uso de Inteligencia artificial para la interpretación de intenciones de usuarios, generación de agrupamientos en base a términos no comprendidos, donde la IA deberá interpretarlos como similares y de alta frecuencia. Deberá permitir la generación de nuevos disparadores, intenciones y respuestas nuevas para la mejora continua y optimización del funcionamiento del BOT.

Integración con BDD propias y de terceros para ejecutar transacciones o consumir contenido;

Derivación/asignación de conversaciones a distintas líneas/colas de atención según el tema/opción seleccionada.

\* (Se acordará la definición exacta de los requerimientos al posterior de la adjudicación.)

### **Configuración colas de atención y Agentes**

Se deberá permitir establecer líneas / colas de atención por tema/opción;

Capacidad de derivación de usuarios / clientes entre líneas/colas de atención;

Transferencia de usuarios/clientes a otros agentes/operadores;

Múltiples agentes/operadores por líneas/colas de atención.

### **Información a obtener en vivo**

- Por cada cola de atención generada se deberá poder visualizar en vivo
  - Agentes con acceso a esa cola de atención
  - Agentes conectados
  - Agentes conectados / atendiendo
  - Agentes conectados / con estado no atender
- Espera aproximada del último usuario
- Promedio para recibir primer respuesta
- Tiempo máximo de un agente sin atender
- Detalle de usuarios conectados e información relativa al mismo
  - Detalle de últimos contactos
  - Tiempo desde asignación
  - Origen de último mensajes (Agente / BOT)
  - Cola de la cual provino
  - Derivada o asignada por BOT
  - Acceso al Chat

### **Gestión de LIVE CHATS:**

Deberá permitir la gestión de los chats en línea, tanto los administrados en forma automática por el BOT como así aquellos derivados a las distintas colas de atención.

La gestión de conversaciones deberá permitir la visualización de las interacciones mantenidas con el BOT y/o con otros agentes. Se deberá permitir la posibilidad de reasignar una conversación a un nuevo grupo de atención o bien a un operador designado.

Se deberá permitir la administración de las interacciones en todas sus formas por parte de administradores, supervisores o súper usuarios.

Se deberá permitir el envío de documentos, imágenes y otros tipos de documentos desde el live chat o bien en forma automática en base a la utilización de servicios con aplicaciones existentes. (Ej., emisión de un comprobante de pago o similar).

Se deberá permitir, desde la propia plataforma de Live Chats, la generación de consultas y/o reclamos, directamente, en la plataforma de CRM integral.

### **Requerimientos del DASHBOARD:**

Deberá permitir el Análisis de información, tanto en tiempo real como histórica a demanda, el mismo deberá contener al menos los siguientes ítems.

#### Información en tiempo real

- Conversaciones
  - Usuarios no conectados
  - Chats no leídos
  - Chats en la última hora
  - Mensajes enviados / recibidos
- Con agentes
  - Conversaciones en curso
  - Conversaciones cerradas
  - Espera promedio del usuario en cola, en cola + agente
- Respuesta de agentes
  - Tiempo promedio primer respuesta
  - Tiempo promedio de respuesta
  - Cantidad promedio de respuestas
- Duración promedio de atención
- Detalle de cada cola con el resumen de las conversaciones en curso, cerradas, usuarios en espera, etc.

#### Informes de sesiones, usuarios/clientes, agentes/operadores

- Capacidad de filtrar por fecha, agentes, colas, canales, etc.
- Sesiones generales, automáticas o con derivación a agentes
- Cantidad de mensajes enviados por usuarios, automatizados por BOT o por agentes

#### Métricas y productividad de agentes/operadores

- Capacidad de filtrar por fecha, agentes, colas, canales, estado en línea
- Conversaciones en curso, cerradas
- Esperas promedio
- Respuestas de agentes
- Detalle de agentes por cola, canal, último acceso, etc.
- Capacidad de visualizar información analítica en forma gráfica.
- Estado de las colas de atención (cantidad de usuarios esperando a ser atendidos, nivel de ocupación de la cola, etc.).

### 3) Central telefónica

La Central operará con un mismo protocolo con una única numeración y por vínculos provistos por Corredores Viales, funcionando como cabecera y control general del sistema. La Central Telefónica por la cual se proveerá el servicio podrá ser física o virtual.

Deberá poseer un rígido sistema de administración de llamadas, con la posibilidad de aplicar políticas de Desborde de llamadas, agregar anuncios de bienvenida, de información general, música en espera, etc.

Se deberá proveer e instalar un software que opere en entorno Windows de control de gestión de llamadas.

Deberá generar reportes por tipo de llamadas, por dependencia, por interno, por usuario, todos ellos con la periodicidad que se requiera por el administrador del mismo, se podrá imprimir y/o exportar en diferentes formatos digitales y con el detalle de consumos en cantidades y tipo por usuario/interno/dependencia.

Se deberá capacitar en el uso y operación del mismo a los agentes que determine Corredores Viales.

IVR (guías vocales): El sistema telefónico tendrá la posibilidad de conectar un sistema respondedor o contestador de líneas urbanas. Dicho respondedor tendrá un mensaje grabado y deberá dar la posibilidad de recibir, mediante discado por tonos, respuestas a mensajes pregrabados que permitan pre clasificar el llamado y darle el destino que corresponda.

### Secciones del Contact Center

#### Sección Perfiles:

Dentro de esta Sección, se deberán definir:

- Perfiles: Características del Contact Center y políticas para los agentes.
- Repositorio de Mensajes: Construcción de la base de datos de los audios a utilizar
- Contraseñas: Base de administración de los accesos web y de correo de voz para gestionar el Contact Center.
- Internos Agentes: permitirá agregar una lista determinada de internos para sumar al Contact Center.
- Internos Supervisores: permitirá agregar una lista determinada de internos que cumplan el rol de supervisor para monitorear la actividad de los agentes del Contact Center.
- Repositorio de Anuncios: Se utiliza para cargar audios al Contact Center, que se van a ir vinculando a las distintas circunstancias en las cuales evoluciona un llamado encolado en el Contact Center.
- Informes y Estados: Permite la elaboración de estadísticas de las llamadas registradas por el Contact Center.

#### Sección Enrutamiento

La funcionalidad de esta sección será la de definir el enrutamiento de las llamadas que desborden.

#### Sección Planes de Llamadas

Esta funcionalidad será la que se utilizará para definir qué tipos de llamadas puede recibir el Contact Center.

#### Sección Contact Center Supervisor

La funcionalidad de Gestión y Control del servicio del Contact Center, deberá estar disponible:

- Deberá tener la capacidad de cambiar el estado de un agente de manera manual o automática y ver el tiempo invertido.
- Debe permitir desconectar remotamente a los agentes.
- Debe tener la capacidad de monitorear en base a una interfaz en vivo del desempeño del agente en tiempo real, donde se incluya información como tiempo de conversación, tiempo no listo, etc. (especificar las opciones disponibles).
- Control de Llamadas: el supervisor deberá tener permiso a:
  - Monitoreo silencios (intrusión) en la comunicación entre el agente y el llamado.
  - Monitoreo supervisado que permita que el supervisor converse con el agente sin que el cliente lo note.
  - Monitoreo en conferencia (inclusión) de la comunicación entre un agente y el cliente.
- Reportes: El supervisor debe poder generar reportes de uso del Contact Center.

- Configuración: El supervisor debe poder modificar la configuración del Contact Center

### Sección Contact Center Agente

- Debe permitir que el agente pueda acceder a la plataforma en formato web accesible desde un navegador web como requerimiento, describir cuales tiene y que versiones de navegador se encuentran homologados.
- La aplicación de agente debe permitir que el operador realice teletrabajo desde su hogar o fuera de la oficina.
- El operador deberá contar con distintos estados disponibles, conectado, no disponible, break, etc. Especificar los mismos e indicar como se relacionan los mismos con las estadísticas disponibles.
- La interfaz, debe permitir la atender llamados, dejar en espera o transferir llamadas. Otras modalidades especificar.
- La interfaz deberá ofrecer la posibilidad de desplegar información de su desempeño durante su jornada de trabajo.
- El agente debe poder realizar transferencia de llamados a diferentes colas de atención o bien a determinados agentes / supervisores. Especificar.
- Deberá tener la capacidad de cambiar el estado de un agente de manera manual o automática.

El sistema de Contact Center deberá informar:

- Cantidad de llamadas:
  - En cola,
  - Atendidas,
  - Abandonadas,
- Eficiencia,
- Tiempo de espera promedio,
- Espera más extensa,
- Cantidad de operadores en disponible,
- Cantidad de operadores en no disponible "abierto por motivos",
- Cantidad de operadores en chat.
- Pilotos por cada una de la zona de ingreso de la llamada.
- Piloto por cada uno de los 0800.
- Piloto por cada una de las opciones del IVR
- Distribución automática de los operadores a cada servicio que requiera atención (ej. si hay disponibilidad en los operadores de chat, que pasen automáticamente a la línea que tenga cola de llamados)
- Monitoreo calidad de los operadores
- Modalidades de intervención en las escuchas on-line

### Grabación de las llamadas

- Debe ofrecer interfaz de usuario para la gestión de grabaciones
- Debe permitir realizar búsquedas por diferentes criterios (especificar)
- Debe permitir la grabación de llamadas entrantes y/o salientes
- Almacenar al menos 3 meses de grabaciones (3GB/usuario) o superior
- Por definición de horario, operador, etc.
- Debe permitir la exportación de llamadas.
- Detallar los modos de grabación soportados.
- Describir cómo funciona la grabación de llamadas
- Detallar cuáles son los formatos de audio soportados
- Describir las capacidades del módulo de grabación.

- Detallar si la plataforma permite la descarga masiva de grabaciones.

Además deberá permitir obtener día y horarios con picos de las llamadas por cada piloto y staff necesario para dicha atención.

#### 4) Generador de campañas a través de SMS / correos electrónicos.

Deberá contar con la capacidad de enviar mensajes a destinatarios masivos cuyos correos electrónicos o números de celular podrán encontrarse en diferentes formatos.

Deberá poder clasificar respuestas de formularios preconcebidos y ejecutar acciones a partir de dicha clasificación (respuesta automática, derivación, etc.).

Principales funciones:

- Envío masivo de notificaciones y alertas;
- Envío de mensajes críticos y urgentes (con prioridad);
- Envíos automáticos a partir de acciones/eventos;
- Posibilidad de programar los días y horarios de envío de las distintas campañas de mensajería;
- Lista de contactos: planilla de cálculo o archivo de texto plano;
- Posibilidad de recibir respuestas de los contactados.

#### 5) Aplicación móvil

Desarrollo de una aplicación móvil que permita gestionar y exponer información útil para los ciudadanos que circulen por los tramos administrados.

EL desarrollo sobre Android deberá ser del tipo nativo, que brinde soporte desde la versión 22 (Lollipop) en adelante en lenguaje Java o Kotlin.

Sobre iOS, se requiere desarrollo nativo con soporte para equipos con versión iOS 13 (iPhone 6s) en adelante con desarrollo en lenguaje SwiftUI u Objective-C.

El desarrollo nativo solicitado, se encuentra en la necesidad de aprovechar al máximo la aplicación desarrollada con las características de los sistemas operativos, ya que permitirá acceder directamente al hardware del dispositivo, GPS, cámara, micrófono, etc. Permitiendo obtener una aplicación rápida y segura, con la consiguiente mejor experiencia del usuario de CVSA.

#### Información de circulación

- Tránsito
  - Brindar y/o adquirir información sobre el estado del tránsito
  - Informar sobre todo tipo de incidentes.
- Estado de ruta
  - Obras
  - Notificar sobre el estado de las rutas administradas.

- Servicios
  - Llamada directa al 140
  - Llamada directa al 0800 de Corredores viales
  - Geolocalización con solicitud de ayuda
    - Aviso de emergencia por medio de un botón de acceso rápido, de manera de identificar la situación de emergencia y enviar la ayuda necesaria.
  - Brindar aviso de la presencia de animales en ruta
  - Tomar consultas y/o reclamos sobre el servicio brindado por CVSA

### **Información administrativa**

- Trámites
  - Gestiones con el TelePASE
  - Realizar reclamos por TELEPASE
  - Realizar reclamo o consulta por diferencia en tarifas de peajes o TelePASE
  - información sobre la exención del pago de peajes para personas con discapacidad
- Consultas
  - Información de tarifas de peajes
  - Consultas personalizadas por TelePase
- Noticias
  - Servicios ofrecidos gratuitos
  - etc
- Novedades
  - Avances de Obra
  - Reparaciones de calzada
  - Nuevas obras de iluminación
  - etc
- **Acerca de**
  - Quienes somos
  - Tramos viales concesionados
  - Contacto

### **9.- OPERACIÓN Y GESTIÓN.**

#### **1) Domicilio de operaciones:**

- a) A modo informativo, la operación del Contact Center se llevará a cabo en una locación central de Corredores Viales y en cada corredor vial a cargo de la misma cuyo detalle es el siguiente:
  - i. Locación central (al menos 30 usuarios)

**Se estipula en dos operadores habilitados para el uso de la plataforma en cada uno de los tramos detallados.**

#### **TRAMO I**

- Cabeza de Buey RN 9-34 - km 1545
- Molle Yaco - RN 9 - km 1357
- La Florida - RN 9 - km 1224,50
- Fernández - RN 34 - km 680,30

#### **TRAMO II**

- Junín - RN 188 - km 152,50

**TRAMO III**

- Makallé - RN 16 - km 59,80
- Puente Gral. Belgrano - RN 16 - km 5
- Riachuelo - RN 12 – km 1014
- Ituzaingó - RN 12 – km 1262,20
- Santa Ana - RN 12 – km 1375
- Colonia Victoria - RN 12 – km 1551

**TRAMO IV**

- Sampacho - RN 8 - km 655
- Venado Tuerto - RN 8 - km 381
- Solís - RN 8 - km 102
- Larena - RN 8 - km 66

**TRAMO V**

- Ceres - RN 34 - km 378,10
- Devoto - RN 19 - km 142,20
- Franck - RN 19 - km 20
- San Vicente - RN 34 - km 160

**TRAMO VI**

- James Craik - AU-ROS-COR - km 588,50
- Carcaraña - AU-ROS-COR - km 340
- Gral. Lagos - RN 9 - km 271,60
- Zárate - RN 9 - km 94,58

**TRAMO VII**

- Uribelarrea RN 205 – km 82,50
- Cañuelas - RN 3 - km 76,26
- Hinojo - RN 226 - km 276
- Tandil (Vasconia) - RN 226 - km 153
- El Dorado - RN 226 - km 31,32

**TRAMO VIII**

- La Paz - RN 7 - km 899
- Vicuña Makenna - RN 7 - km 592
- Junín - RN 7 - km 272
- Villa Espil - RN 7 - km 87,5

**TRAMO IX**

- Riccheri (Agüero) - AU Riccheri - km 15,80
- Boulogne Sur Mer - AU Riccheri - km 16,50 (Descendente)
- Donovan - AU Riccheri – km 17,07 (Ascendente)
- Mercado Central - AU Riccheri - Km 17,20 (Descendente)
- Ezeiza - AU Ezeiza Cañuelas - Km 32,40 (ascendente)
- Monte Grande - AU Ezeiza Cañuelas - Km 32,70 (Descendente)
- Tristán Suarez - AU Ezeiza Cañuelas - KM 37,25 (Ambos)

**TRAMO X**

- Trenque Lauquen RN 5 – km 429
- 9 de Julio RN 5 – km 244,10
- Olivera RN 5 – km 86

- b) El adjudicatario deberá contar con un data center propio donde alojará la central telefónica y el equipamiento auxiliar necesarios para el servicio,

- c) El adjudicatario deberá proveer además:
- Control de acceso y medidas de seguridad a través de cámaras de vigilancia y otros medios que eviten el ingreso no autorizado al data center.
  - Deberá contar además con climatización controlada, sistema de detección de humo y cumplir con la normativa vigente en materia de prevención contra incendios.
  - Equipamiento crítico: todo el equipamiento esencial del núcleo (core) del servicio de Contact Center, debe poseer doble fuente de alimentación (las que deberán conectarse a distintas UPS), para minimizar caídas del servicio por falta de energía.
  - Sistema de energía estabilizada compuesto de: al menos dos UPS con autonomía de al menos 40 minutos mínimos de potencia suficiente para alimentar la central telefónica y los equipos auxiliares que incluya el adjudicatario para el buen funcionamiento del servicio.

**2) Control y gestión de la demanda:**

El sistema deberá contemplar la utilización de métricas en tiempo real. Se entiende por métricas al conjunto de indicadores convenientemente diseñados y expuestos en forma de reportes con el fin de expresar cuantitativa y objetivamente las mediciones respecto de la calidad y cantidad de producción del Contact Center. Es requisito para la presentación de las propuestas presentar modelos de reportes y métricas que el adjudicatario considere óptimos para la evaluación de la gestión del Contact Center.

El adjudicatario deberá proveer la posibilidad de monitorear en tiempo real los indicadores operativos asociados al servicio, generando como mínimo alertas ante el encolamiento de llamadas, desviaciones en el tiempo de conversación y Nivel de Servicio.

## **10.- CAPACITACION.**

Los oferentes deberán contemplar que la cotización que efectúen para los Renglones Nros. 1 a 13 incluya el servicio de la capacitación para el personal de CVSA y su instrumentación, conforme lo detallado a continuación:

a) Proceso de capacitación:

El adjudicatario deberá capacitar a los operadores en el uso de la herramienta tecnológica de atención telefónica y deberá brindar todos los elementos necesarios para que se desarrollen los módulos de capacitación sobre la herramienta.

Los oferentes deberán adjuntar un breve resumen de un proceso típico de capacitación que normalmente se efectúe, indicando:

- Listado de habilidades y conocimientos en los que se capacita al personal para desempeñarse en el puesto de trabajo.
- Esquema y técnicas de capacitación: Indicando cómo es el desarrollo de la capacitación y que técnicas se utilizan para capacitar (teórico, práctico, etc.).
- Esquema de recapitación, indicando el tiempo destinado a la capacitación de los operadores que ya están en funciones.
- Verificación inicial: Indicar cómo se realiza la verificación de conocimientos del personal incorporado y cuál es el esquema en caso de que no apruebe dicha verificación.

b) El Servicio requiere la capacitación del personal que CVSA defina, tanto en el uso de los sistemas informáticos para el Contact Center como para la supervisión y el perfil técnico de mantenimiento de la central, garantizando la calidad de atención y los tiempos de productividad requeridos.

- c) Capacitación de al menos 8 hs para personal de CVSA (asignado al control del Contact Center), de todos los subsistemas que integran el servicio de atención de llamados.
- d) Todo curso deberá ser dictado en lenguaje Español, entregado el material del mismo previamente en formato digital para su aprobación.
- e) Se deberá considerar que como mínimo deberá capacitarse a un supervisor por turno y dos auxiliares de supervisor cada 10 (diez) operadores.

#### **11.- CALIDAD.**

Monitoreo y mejora continua:

Se requiere que el adjudicatario provea una herramienta que permita un continuo monitoreo de los operadores. El monitoreo se realizará como parte integrante de un sistema de mejora continua y actualización permanente por lo que servirá como "insumo" para los supervisores del servicio.

#### **12.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO.**

El adjudicatario deberá realizar las tareas de mantenimiento preventivo sin interrupción de los sistemas.

La periodicidad de las operaciones y mantenimientos, deberá ser sugerida por el oferente. En las revisiones, el adjudicatario realizará las rutinas y pruebas, necesarias para el control y comprobación del correcto funcionamiento de la totalidad de las partes que componen el sistema. Como mínimo se deberá ejecutar obligatoriamente los siguientes ítems.

- Revisión de grupo electrógenos
- Revisión de UPS
- Revisión de central telefónica

#### **13.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**

Consiste en un conjunto de acciones encaminadas a corregir las anomalías que se pudieran presentar para el restablecimiento de la completa operatividad de los sistemas y equipos.

El mantenimiento correctivo alcanza la sustitución de elementos defectuosos, configuración y realización de pruebas de funcionamientos.

Los posibles incidentes que incluyen el mantenimiento correctivo son:

- 1) Resolución de avería de hardware: El mantenimiento correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal funcionamiento del subsistema implicado. Finalizando el diagnóstico, y habiendo comprobado que la causa de la falla es el hardware del equipamiento, se podrá acceder a:
  - Efectuar las tareas de reparación para restaurar el normal funcionamiento del equipamiento.
  - Realizar la gestión de garantía para que los proveedores de la misma realicen las reparaciones.
  - Resolución de problemas en el software producidos por bugs y/o errores ocultos que afectan el normal funcionamiento aplicando las soluciones recomendadas por el fabricante para el problema detectado. Incluirá la actualización del software suministrado mediante la provisión y puesta en producción de los upgrade respectivos, sin cargo alguno adicional, durante todo el periodo de mantenimiento.
- 2) Recuperación de datos y sistemas dañados

Comprobada la falla de funcionamiento, la indisponibilidad se computará desde el momento del pedido del servicio hasta que sea restituida la prestación del mismo en forma definitiva.

**NOTA:** El cómputo por indisponibilidad será acumulativo independiente del tipo de falla.

En la siguiente tabla se describen los distintos tipos de fallas y su clasificación en cuanto a su criticidad.

Tabla 1

Descripción (*)	Clasificación
Falla en el sistema de alimentación eléctrica cualquiera sea la causa que implique una potencial interrupción o falla en el sistema.	URG
Cualquier falla, con pérdida o degradación de servicio, que afecten a más del 20% de los puestos.	URG
Lentitud en el software que afecte en menos del 20% de los puestos.	NOR
Falla en un Servidor redundante	NOR
Falla de conectividad, sin pérdida ni degradación de servicio.	BAJ
Fallas que afecte menos del 10% del sistema de comunicación de los puestos de monitoreo, y que limite parcialmente la operación normal.	BAJ

(\*) *Atribuibles al adjudicatario.*

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta y solución definitiva (o indisponibilidad máxima admitida del servicio), respectivamente. Los tiempos serán contados a partir de la ocurrencia del evento o comunicación fehaciente al adjudicatario hasta la normalización del servicio.

Tabla 2

Reclamo	Tiempo de respuesta	Tiempo de Solución (máximo admitido)
Urgente (URG)	2 horas	4 horas corridas
Normal (NOR)	4 horas	16 horas corridas
Baja (BAJ)	24 horas	Se consensuará con la Inspección (no puede exceder los 3 días hábiles)

**Nota:** El adjudicatario antes o al momento de realizar un trabajo de operación y mantenimiento según la urgencia del caso, con afectación del servicio o conectividad de dependencias, deberá notificar de los mismos al coordinador del proyecto, responsable de centro de monitoreo y al responsable de la conectividad de las diferentes dependencias, según corresponda.

#### BASE DE DATOS

La base de datos del presente pliego con su información almacenada es propiedad exclusiva de CORREDORES VIALES S.A.

**Anexo I – Planilla de cotización**

El que suscribe ..... Documento N° .....en nombre  
y representación de la empresa .....con domicilio legal en  
....., Localidad  
....., Teléfono/Fax ..... E-Mail  
....., CUIT N° ....., y con poder suficiente  
para obrar en su nombre, luego de interiorizarse de las condiciones particulares y técnicas que rigen la  
presente contratación, cotiza los siguientes precios:

GRUPO	Renglón	DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	Precio unitario en PESOS (sin IVA)	Total en PESOS (SIN IVA)
1	1	Implementación START UP única vez - según especificaciones técnicas	1	SERVICIO		
	2	Chat BOT única vez -según especificaciones técnicas	1	SERVICIO		
	3	Licencia tipo agente por 12 meses, según especificaciones técnicas	50	UNIDAD		
	4	Licencia tipo supervisor por 12 meses, según especificaciones técnicas	12	UNIDAD		
	5	Licencia tipo administrador por 12 meses, según especificaciones técnicas	5	UNIDAD		
	6	Licencia tipo agente calidad por 12 meses, según especificaciones técnicas	50	UNIDAD		
	7	Licencia tipo agente marcador predictivo por 12 meses, según especificaciones técnicas	15	UNIDAD		
	8	Canales IVR por 12 meses, según especificaciones técnicas	50	UNIDAD		
	9	Licencia tipo gestor de incidencias por 12 meses, según especificaciones técnicas	63	UNIDAD		
	10	Licencia tipo carga de formularios editables por 12 meses, según especificaciones técnicas	63	UNIDAD		
	11	Módulo Whatsapp por 12 meses, según especificaciones técnicas	1	UNIDAD		
	12	Módulo mail, SMS, Chat por 12 meses, según especificaciones técnicas	1	UNIDAD		
	13	Mantenimiento preventivo y correctivo según especificaciones técnicas	12	MESES		
<b>TOTAL EN PESOS:</b>						

SON PESOS .....

(sin IVA)

Renglón	DETALLE	CANTIDAD	Precio unitario en DÓLARES (sin IVA)	Total en DÓLARES (SIN IVA)
14	Horas de desarrollo para Aplicación Móvil según especificaciones técnicas	3500		
<b>TOTAL EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES:</b>				

SON DÓLARES ESTADOUNIDENSES .....

(sin IVA)

**FIRMA:**

**ACLARACIÓN:**

**Anexo II - Declaración Jurada de Datos Básicos**RAZÓN SOCIAL / Nombre y Apellido:  
\_\_\_\_\_N° DE CUIT/CUIL/NIT:  
\_\_\_\_\_DOMICILIO ELECTRÓNICO:  
\_\_\_\_\_DOMICILIO ESPECIAL

Calle: \_\_\_\_\_

N° : \_\_\_\_\_

Piso: \_\_\_\_\_

DTO: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

DOMICILIO LEGAL

Calle \_\_\_\_\_

N°: \_\_\_\_\_

Piso: \_\_\_\_\_

DTO: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

Datos de la persona asignada como contacto:

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Teléfono/celular: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

ACLARACIÓN: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA \_\_\_\_\_

**Anexo III – Declaración Jurada sobre deuda tributaria y previsional**

El que suscribe (con poder suficiente para este acto), DECLARA BAJO JURAMENTO, que la firma ..... CUIT N° ..... no posee deuda exigible en concepto de obligaciones tributarias y previsional, de acuerdo con lo que establezca la reglamentación.

FIRMA: \_\_\_\_\_

ACLARACIÓN: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA \_\_\_\_\_

**Anexo IV – Declaraciones Juradas según Artículo 17 del PUBCG**

Por medio de la presente y con el objeto de cumplimentar con lo solicitado en el Artículo 17 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios de CORREDORES VIALES S.A. declaro:

c.4 No encontrarse incurso en situaciones de incompatibilidad en relación al objeto de la presente contratación y con CORREDORES VIALES S.A., el MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, la DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD, y/o el ESTADO NACIONAL.

c.5 Garantizar la veracidad y exactitud de sus manifestaciones, fidelidad de los datos y demás referencias consignadas en la propuesta y la autenticidad de la documentación acompañada, autorizando expresamente a CORREDORES VIALES S.A. a recabar informes de entidades oficiales o privadas de cualquier tipo, tendientes a la verificación de los datos y antecedentes consignados en la oferta.

FIRMA: \_\_\_\_\_

ACLARACIÓN: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA \_\_\_\_\_

**Anexo V – Código de ética y Programa de integridad**

Por medio del presente, declaro bajo juramento que he leído los documentos Programa de Integridad y Código de Ética de la empresa CORREDORES VIALES S.A. y que comprendo su contenido. Además, expreso mi compromiso con el cumplimiento de las normas y procedimientos contenidos en el mismo.

Entiendo que tengo la obligación de reportar toda infracción al Programa de Integridad y Código de Ética, conforme lo establecido en estos documentos, sin importar la identidad de quien lo infrinja.

FIRMA: \_\_\_\_\_

ACLARACIÓN: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA \_\_\_\_\_

**Anexo VI – DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES - DECRETO 202/2017**
**Tipo de declarante: Persona humana**

Nombres	
Apellidos	
CUIT	

**Vínculos a declarar**

¿La persona humana declarante tiene vinculación con los funcionarios enunciados en los artículos 1 y 2 del Decreto N° 202/17?

(Marque con una X donde corresponda)

SI	NO
En caso de existir vinculaciones con más de un funcionario se deberá repetir la información que a continuación se solicita por cada una de las vinculaciones a declarar.	La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto N° 202/17.

**Vínculo**

¿Con cuál de los siguientes funcionarios?

(Marque con una X donde corresponda)

Presidente	
Vicepresidente	
Jefe de Gabinete de Ministros	
Ministro	
Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional	
Autoridad societaria de CVSA con capacidad para decidir	

En caso de haber marcado Ministro, Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional o Autoridad de CVSA con capacidad para decidir complete los siguientes campos:

Nombres	
Apellidos	
CUIT	
Cargo	
Jurisdicción	

Tipo de vínculo

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)

Sociedad o comunidad		Detalle Razón Social y CUIT
Parentesco por		Detalle qué parentesco existe concretamente
consanguinidad dentro del cuarto grado y segundo de afinidad		
Pleito pendiente		Proporcione carátula, N° de expediente, fuero, jurisdicción, juzgado y secretaría intervinientes.
Ser deudor		Indicar motivo de deuda y monto
Ser acreedor		Indicar motivo de acreencia y monto
Haber recibido beneficios de importancia de parte del funcionario		Indicar tipo de beneficio y monto estimado
Amistad pública que se manifieste por gran familiaridad y frecuencia en el trato		No se exige información adicional

## Información adicional


La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto N° 202/17.

---

Firma

Aclaración

---

Fecha y lugar

**DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES - DECRETO 202/2017**
**Tipo de declarante: Persona jurídica**

Razón Social	
CUIT/NIT	

**Vínculos a declarar**

¿Existen vinculaciones con los funcionarios enunciados en los artículos 1 y 2 del Decreto N° 202/17?

(Marque con una X donde corresponda)

SI	NO
En caso de existir vinculaciones con más de un funcionario, o por más de un socio o accionista, se deberá repetir la información que a continuación se solicita por cada una de las vinculaciones a declarar.	La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto N° 202/17.

**Vínculo**

Persona con el vínculo

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)

Persona jurídica (si el vínculo a declarar es directo de la persona jurídica declarante)	No se exige información adicional
Representante legal	Detalle nombres apellidos y CUIT
Sociedad controlante	Detalle Razón Social y CUIT
Sociedades controladas	Detalle Razón Social y CUIT
Sociedades con interés directo en los resultados económicos o Financieros de la declarante	Detalle Razón Social y CUIT
Director	Detalle nombres apellidos y CUIT
Socio o accionista con participación en la formación de la voluntad social.	Detalle nombres apellidos y CUIT
Accionista o socio con más del 5% del capital social de las sociedades sujetas a oferta pública	Detalle nombres apellidos y CUIT

Información adicional


¿Con cuál de los siguientes funcionarios?

(Marque con una X donde corresponda)

Presidente	
Vicepresidente	
Jefe de Gabinete de Ministros	
Ministro	
Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional	
Autoridad de CVSA con capacidad para decidir	

*En caso de haber marcado Ministro, Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional o Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir complete los siguientes campos:*

Nombres	
Apellidos	
CUIT	
Cargo	
Jurisdicción	

Tipo de vínculo

*(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)*

Sociedad o comunidad		Detalle Razón Social y CUIT.
Parentesco por consanguinidad dentro del cuarto grado y segundo de afinidad		Detalle qué parentesco existe Concretamente.
Pleito pendiente		Proporcione carátula, N° de expediente, fuero, jurisdicción, juzgado y secretaría intervinientes.
Ser deudor		Indicar motivo de deuda y monto
Ser acreedor		Indicar motivo de acreencia y monto.
Haber recibido beneficios de importancia de parte del funcionario		Indicar tipo de beneficio y monto estimado

Información adicional


La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto N° 202/17.

\_\_\_\_\_

Firma y aclaración del declarante

\_\_\_\_\_

Carácter en el que firma

\_\_\_\_\_

Fecha

**Anexo VII – Declaración Jurada de Habilidad y Elegibilidad**

El que suscribe (con poder suficiente para este acto), ..... en nombre y representación de ..... CUIT N° .....  
DECLARA BAJO JURAMENTO que la persona cuyos datos se detallan al comienzo, está habilitada para contratar con Corredores Viales S.A, por no estar incurso en ninguna de las causales de INHABILIDAD e INELEGIBILIDAD establecidas en los artículos 23 y 24, respectivamente, del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios de CORREDORES VIALES S.A.

**ARTÍCULO 23: PERSONAS INHABILITADAS PARA CONTRATAR:**

Serán desestimadas las ofertas de las siguientes personas:

- a) Los agentes y funcionarios del Sector Público Nacional y las empresas en las cuales tuvieron una participación suficiente para formar la voluntad social, de conformidad con lo establecido en la Ley de Ética Pública N° 25.188.
- b) Los fallidos, concursados e interdictos, mientras no sean rehabilitados.
- c) Los condenados por delitos dolosos, por un lapso igual del doble de la condena.
- d) Las personas humanas o jurídicas que se encontraren procesadas por delitos contra la propiedad o contra entidades, jurisdicciones o sociedades del Sector Público Nacional, o contra la fe pública o por delitos comprendidos en la Convención Interamericana contra la Corrupción.
- e) Las personas humanas o jurídicas que no hubieran cumplido con sus obligaciones tributarias y previsionales, de acuerdo a lo que establezca la normativa específica.
- f) Las personas humanas o jurídicas que no hubieran cumplido en tiempo y forma con las exigencias establecidas en el último párrafo del artículo 8° de la Ley N° 24.156.
- g) Los empleadores incluidos en el Registro Público de Empleadores con Sanciones Laborales (REPSAL) durante el tiempo que permanezcan en dicho Registro.

**ARTÍCULO 24. INELIGIBILIDAD:**

Deberán también desestimarse las ofertas cuando de la información que surjan de bases de datos públicas, o de otras fuentes de comprobada veracidad, se configure alguno de los siguientes supuestos:

- a) Pueda presumirse que el oferente es una continuación, transformación, fusión o escisión de otras empresas inhabilitadas para contratar con el Sector Público Nacional, y de las controladas o controlantes de aquellas.
- b) Se trate de integrantes de empresas inhabilitadas para contratar con el Sector Público Nacional.
- c) Cuando existan indicios que por su precisión y concordancia hicieran presumir que los oferentes han concertado o coordinado posturas en el procedimiento de selección. Se entenderá configurada esta causal de desestimación de la oferta, entre otros supuestos posibles, en ofertas presentadas por cónyuges, convivientes o parientes de primer grado en línea recta, ya sea por naturaleza, por técnicas de reproducción humana asistida o adopción, salvo prueba en contrario de dichos oferentes.
- d) Cuando existan indicios que por su precisión y concordancia hicieran presumir que media simulación de competencia o concurrencia, o una simulación tendiente a eludir los efectos de las causales de inhabilitación para contratar con el Sector Público Nacional. Entre otros supuestos, se entenderá configurada esta causal cuando un oferente participe en más de una oferta como integrante de un grupo, asociación o persona jurídica; o bien cuando se presente en nombre propio y al mismo tiempo como integrante de un grupo, asociación o persona jurídica.
- e) Cuando pese en su contra alguna sanción judicial o administrativa por abuso de posición dominante o dumping, cualquier forma de competencia desleal o por coordinar o concertar posturas en procedimientos de selección, dictada dentro de los TRES (3) años calendarios anteriores a la apertura de ofertas de la contratación de que se trate.
- f) Cuando exhiban incumplimientos en anteriores contratos con CVSA.
- g) Cuando se trate de personas jurídicas condenadas, con sentencia firme recaída en el extranjero, por prácticas de soborno o cohecho transnacional en los términos de la Convención de la ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE) para combatir el Cohecho a Funcionarios Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales, las que serán inelegibles por un lapso igual al doble de esa condena.
- h) Las personas humanas o jurídicas incluidas en las listas de inhabilitados del BANCO MUNDIAL, del Banco INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID) y/o del BANCO DE DESARROLLO DE AMERICA LATINA (CAF), a raíz de conductas o prácticas de corrupción.

FIRMA: \_\_\_\_\_

ACLARACIÓN: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

**Anexo VIII - Declaración Jurada de cumplimiento del Decreto N° 312/2010**

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

RAZÓN SOCIAL / Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

N° DE CUIT/CUIL/NIT: \_\_\_\_\_

El que suscribe, con poder suficiente para este acto, DECLARA BAJO JURAMENTO, que de resultar adjudicatario me obligo a ocupar a personal con discapacidad, en una proporción no inferior al CUATRO POR CIENTO 4% de la totalidad del personal afectado a la prestación del servicio, a los fines de cumplir con la obligación establecida en el Artículo 7° el Decreto 312/10, y las normas complementarias y/o reglamentarias que se dictaren.

Si por las particularidades de la contratación no resultara posible contar con personas con discapacidad que reúnan las condiciones de idoneidad para el cargo, el oferente deberá manifestar dicha circunstancia al momento de presentar su oferta y en el caso de resultar adjudicatario acreditar tal imposibilidad.

FIRMA: \_\_\_\_\_

ACLARACIÓN: \_\_\_\_\_

TIPO Y N° DOCUMENTO: \_\_\_\_\_

CARÁCTER: \_\_\_\_\_

**Anexo IX – Listado de Antecedentes**

1.-

2.-

3.-

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**ACLARACIÓN:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**LUGAR Y FECHA** \_\_\_\_\_

**ANEXO X – Política de Género**

El que suscribe (con poder suficiente para este acto), ..... en nombre y representación de ..... CUIT N° .....

DECLARA BAJO JURAMENTO, conocer y aceptar la Política de Género perteneciente a CORREDORES VIALES S.A. la cual puede ser consultada en la página web: <https://corredoresvialessa.com.ar/es/centro-de-documentacion/normativa>

Asimismo, se adjunta con la oferta, la Política de Género o Estrategia de Género y de promoción de la diversidad vigente en la empresa. En caso de no poseer, deberá indicarse que no la posee.

**POSEE POLÍTICA DE GÉNERO:****SI, SE ADJUNTA****NO, NO POSEE****FIRMA:** \_\_\_\_\_**ACLARACIÓN:** \_\_\_\_\_**TIPO Y N° DOCUMENTO:** \_\_\_\_\_**CARÁCTER:** \_\_\_\_\_**LUGAR Y FECHA:** \_\_\_\_\_



Corredores Viales  
Sociedad Anónima

**Hoja Adicional de Firmas  
Pliego**

**Número:**

**Referencia:** Pliego Particular - Licitación Privada - Implementación de una plataforma integral y una plataforma multicanal para la atención de usuarios de CVSA

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 50 pagina/s.