

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
DE CALL CENTER PARA LA  
ATENCIÓN CURSOS DE  
CAPACITACIÓN 2018  
Trabajadores Grupo 15

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN .....                                | 2  |
| ANTECEDENTES.....  | 2  |
| CARACTERÍSTICAS DE LOS CURSOS.....                                   | 2  |
| PRODUCTOS/SERVICIOS.....   | 3  |
| Características Generales de los Productos a Contratar .....         | 4  |
| CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LOS PRODUCTOS A CONTRATAR .....       | 5  |
| Especificaciones técnicas .....                                      | 5  |
| Atención telefónica.....   | 6  |
| REQUISITOS DE LA EMPRESA CONTRATANTE .....                           | 7  |
| Requisitos generales .....   | 7  |
| Confidencialidad .....   | 8  |
| Cumplimiento de normas. Obligaciones laborales y previsionales ..... | 9  |
| INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER .....         | 10 |
| VIGENCIA DEL CONTRATO.....   | 10 |
| MORA Y SANCIONES PECUNIARIAS (MULTAS).....                           | 10 |
| RESCISIÓN.....   | 12 |
| CONDICIONES DE PAGO.....   | 12 |
| FACTORES DE COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN .....          | 12 |
| MANTENIMIENTO DE LA OFERTA .....                                     | 12 |
| PROPUESTA TÉCNICA. LA PROPUESTA TÉCNICA DEBE INCLUIR.....            | 12 |
| OTRAS ESPECIFICACIONES.....  | 13 |
| PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS .....                                    | 13 |

## REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN

Cumplir con los requisitos de proveedor de la Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular (CHSCV).

## ANTECEDENTES

- I) La iniciativa de capacitación establecida en el Consejo de Salarios reposiciona la capacitación continua en el espacio de los servicios de salud, como una modalidad de intervención de enorme potencial dinamizador de los procesos de atención.
- II) Los distintos actores del sector (Empresarios, Trabajadores, Poder Ejecutivo) consideran el fomento de actividades de capacitación como una necesidad para la mejora de la calidad en la atención de los servicios de salud privada.
- III) Los acuerdos de Consejo de Salarios del Grupo 15 “Servicios de salud y anexos” de fechas 30 de setiembre y 9 de octubre de 2015 y 30 de Noviembre de 2016 definen el pago de una partida salarial anual variable contra la participación en cursos de capacitación, para médicos y no médicos establecida en
- IV) Para la implementación de dicha capacitación, se firmó en 2018 un convenio en el que participaron la Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular, INEFOP y MSP. En el mismo la Comisión de Salud Cardiovascular y el MSP se comprometen a desarrollar en 2018 un curso que permita la capacitación del total de los trabajadores del Grupo de Actividad 15, subgrupo “Salud general” con el financiamiento brindado por INEFOP.
- V) En dicho convenio se acuerda que corresponderá al MSP la responsabilidad del desarrollo de los contenidos en consonancia con los objetivos sanitarios y las políticas asistenciales establecidas por el MSP, la navegabilidad que el curso tenga y los recursos educativos convenientes para el mejor aprendizaje del mismo. El MSP se constituye en garante del presente convenio, facilitando todos los mecanismos para que los cursos se desarrollen.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS CURSOS.

- I) Estructura del curso y cargas horarias:
  - a) En 2018 se desarrollará un único curso para todos los trabajadores. Dentro de este curso existirán algunos recursos opcionales del tipo “canastas de contenidos”. En total cada trabajador deberá realizar 9 horas obligatorias (algunas de las cuales son opcionales) y 5 horas complementarias no obligatorias. Total 14 horas.
- V) Participantes totales aproximados: 72.000.
- VI) Cantidad de Réplicas estimadas: 1 grupo piloto y 11 réplicas
- VII) Participantes por réplica: 500 en grupo piloto y 6600 en cada réplica.

VIII) Las horas obligatorias de cada réplica estarán disponibles para el participante durante 15 días, pero se pueden definir períodos de mayor tiempo o extensiones de cada una de las réplicas. Las horas no obligatorias no tendrán límite temporal, siempre que se hayan cumplido los requisitos previos que habiliten su realización. Los estudiantes podrán emitir el certificado de las horas obligatorias y no obligatorias del curso en cualquier momento.

IX) Se pueden determinar otras réplicas por encima de las estimadas, manteniendo el total de participantes estimados para todo el proyecto.

X) Ejecución de los cursos: Junio – Diciembre 2018

XI) Cronograma tentativo

| Grupo        | Desde                             | Hasta                             | Cupo  |
|--------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------|
| Grupo piloto | Viernes 1 de junio                | Miércoles 13 de junio             | 500   |
| G1           | lunes 2 de julio de 2018          | lunes 16 de julio de 2018         | 6600  |
| G2           | martes 17 de julio de 2018        | martes 31 de julio de 2018        | 6600  |
| G3           | miércoles 1 de agosto de 2018     | miércoles 15 de agosto de 2018    | 6600  |
| G4           | jueves 16 de agosto de 2018       | jueves 30 de agosto de 2018       | 6600  |
| G5           | viernes 31 de agosto de 2018      | viernes 14 de septiembre de 2018  | 6600  |
| G6           | sábado 15 de septiembre de 2018   | sábado 29 de septiembre de 2018   | 6600  |
| G7           | domingo 30 de septiembre de 2018  | domingo 14 de octubre de 2018     | 6600  |
| G8           | lunes 15 de octubre de 2018       | lunes 29 de octubre de 2018       | 6600  |
| G9           | martes 30 de octubre de 2018      | martes 13 de noviembre de 2018    | 6600  |
| G10          | miércoles 14 de noviembre de 2018 | miércoles 28 de noviembre de 2018 | 5000  |
| G11          | jueves 29 de noviembre de 2018    | jueves 13 de diciembre de 2018    | 5000  |
|              |                                   | TOTAL                             | 69900 |

Los cupos de las réplicas 10 y 11 serán aumentados a 6600 en el mes de setiembre.

XII) Período de inscripción: desde el 10 de junio hasta el cierre de los grupos. El participante podrá inscribirse en cualquier momento y podrá cambiarse de grupo mientras haya disponibilidad temporaria y de cupo.

## PRODUCTOS/SERVICIOS

Contratación de Servicios de Call Center para la atención a los trabajadores alcanzados por la capacitación del Grupo 15 “Servicios de salud y Anexos”

## Características Generales de los Productos a Contratar

El servicio consiste en la atención telefónica y por otros medios (chat, formulario web) a trabajadores a los que se les brindará la información que soliciten, evacuando las consultas y tramitando los reclamos.

Las llamadas serán recibidas en la central del MSP y serán derivadas a una línea provista por el adjudicatario.

La tecnología utilizada para los Servicios de Call Center deberá permitir el monitoreo, grabación y download de llamadas, pudiendo los supervisores y el representante que designe la contratante, realizar "escuchas", tanto diferidas como en tiempo real, en forma local y también en forma remota desde las instalaciones de la contratante.

Todas las llamadas entrantes y salientes deberán ser grabadas debiendo la empresa adjudicataria mantener los registros por al menos cuatro meses.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que los servicios no se vean resentidos en ningún momento y bajo ninguna circunstancia.

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión del personal asignado al servicio.

El adjudicatario deberá: a) poseer personal idóneo para la ejecución de los trabajos; b) permitir a la contratante el libre acceso a las instalaciones del Call Center a fin de verificar los métodos, procedimientos y tecnologías empleados; c) mantener personal entrenado para las suplencias; d) en caso de rotación del personal, garantizar el nivel del servicio, ya que de lo contrario, será motivo de penalización por parte de la contratante; e) en caso de verificarse paros de trabajadores en la adjudicataria, la misma deberá garantizar el servicio a través de guardias gremiales.

El personal, tanto agentes como supervisores, deberá tener formación acreditada en Atención Telefónica de clientes y marcado perfil proactivo para la recepción, gestión y resolución de consultas y/o reclamos. En los casos de los agentes cuyas tareas específicas sean las comunicaciones por escrito, deberán tener habilidades para estas interacciones: capacidad para expresar las ideas, manejo del vocabulario, buena redacción y ortografía. Los cargos de supervisión deberán acreditar experiencia en la gestión de equipo de Call Center, capacidad de liderazgo y habilidad para el manejo de situaciones conflictivas.

La selección del personal estará a cargo del adjudicatario, reservándose la contratante el derecho de solicitar el cambio inmediato de cualquier empleado cuando entienda que no se adecua a las tareas para las que fue asignado, o por otros motivos que la contratante entienda debidamente justificados. Dicho cambio se deberá efectivizar como máximo a las 72 horas luego de notificada la solicitud.

El servicio de atención telefónica, chat y respuesta de correos electrónicos se realizará de lunes a sábados de 8:00 a 18:00 horas, excepto los feriados no laborales. El horario y los días de

trabajo podrán verse eventualmente modificados de acuerdo a las necesidades de servicio de la contratante.

En caso que se registre un incremento en la actividad, el adjudicatario deberá garantizar los niveles de servicio, según los Indicadores de Gestión que se detallan en el presente pliego, adecuando el plantel de funcionarios en caso que sea necesario.

Se espera que todas las tareas del servicio, llamadas salientes a trabajadores, correos electrónicos y chat, se realicen dentro del horario de atención establecido, salvo temas puntuales y excepcionales que puedan excederse de ese horario.

Se proporciona a continuación una tabla conteniendo los datos históricos promedio de las horas de operación, cantidad de chat y correos electrónicos del año 2017.

|               | <b>Horas operación</b> | <b>Chat</b> | <b>Correos</b> |
|---------------|------------------------|-------------|----------------|
| <b>jul-17</b> | 104,23                 | 931         | 1747           |
| <b>ago-17</b> | 101,86                 | 983         | 1486           |
| <b>set-17</b> | 100,01                 | 688         | 1589           |
| <b>oct-17</b> | 76,83                  | 561         | 1299           |
| <b>nov-17</b> | 68,28                  | 489         | 822            |
| <b>dic-17</b> | 53,98                  | 294         | 434            |

En cuanto al nivel cuantitativo, se exigirá una cobertura mínima del 95% de llamadas recibidas (incluyendo las llamadas no contestadas), en cualquier franja horaria. La totalidad de los correos electrónicos que se reciban en las casillas correspondientes, deberán ser respondidos dentro de las 24 horas hábiles<sup>1</sup> de haberse recibido.

La contratante comenzará a capacitar al personal que la adjudicataria designe 72 horas hábiles a partir de la firma del contrato y se desarrollará de modo tal que al producirse el comienzo del servicio, el personal se encuentre correctamente capacitado para comenzar a prestar los servicios.

## CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LOS PRODUCTOS A CONTRATAR

### Especificaciones técnicas

El servicio consiste en la atención telefónica y por otros medios (chat, correo electrónico) a trabajadores a quienes se les dará respuesta y brindará ayuda sobre:

---

<sup>1</sup> Se consideran días hábiles a estos efectos, los que se establecen dentro del servicio (de lunes a sábado).

1. **Preguntas Frecuentes** de derechos y obligaciones de los trabajadores alcanzados por los acuerdos de consejo de salario del Grupo 15; la gran parte de las respuestas deberán ser brindadas a partir del documento de preguntas frecuentes que la contratante brindará.
2. **Ayuda sobre sistema de inscripción.** Orientar al trabajador sobre cómo inscribirse, borrarse y cambiarse de turno y otras consultas que le surjan en el momento de realizar su inscripción.
3. **Orientación en la navegación en Plataforma Moodle.** Orientar al trabajador sobre la navegación en el curso.
4. **Grado de completitud del curso.** Informar al trabajador sobre el grado de avance o completitud del curso.

#### Atención telefónica

Dicho servicio consistirá en dar respuesta a las consultas referidas en el punto anterior. Todas las consultas deberán quedar registradas por escrito en el software que la contratante defina.

Cuando el equipo no pueda dar respuesta, la consulta será derivada a la contratante o quien esta designe, para que esta elabore la respuesta que en una segunda instancia el call center transmitirá al trabajador.

La comunicación entre el call center y la contratante se realizará de forma electrónica a través del software que la contratante especifique.

En cada comunicación telefónica se le deberá solicitar a la persona que consulta el número de Cédula de Identidad y una forma de comunicación, teléfono o correo electrónico.

#### Gestión y Respuestas de formulario web.

En la página del sistema de inscripción se colocará un formulario de consulta que será respondido a través de correo electrónico. El trabajador podrá a través de este sistema realizar consultas, y deberá completer como requisitos obligatorios su número de C.I. y un correo electrónico. Todas las consultas deberán quedar registradas por escrito en el software que la contratante defina.

Se le dará respuesta al trabajador a través del correo electrónico. Para facilitar la tarea la contratante brindará una serie de respuestas estándar a modo de facilitar las mismas.

Cuando el equipo no pueda dar respuesta, la consulta será derivada a la contratante o quien esta designe para que se elabore la respuesta que en una segunda instancia el personal del call center transmitirá al trabajador.

La comunicación entre el call center y la contratante se realizará de forma electrónica a través del software que la contratante especifique.

#### Sistema de chat

En la página del sistema de inscripción se colocará un espacio para la comunicación vía chat. El trabajador podrá a través de este sistema realizar consultas en forma inmediata las que serán

respondidas por el call center. Todas las consultas deberán quedar registradas por escrito en el software que la contratante defina.

Cuando el equipo no pueda dar respuesta, se le sugerirá al trabajador realice la misma a través del formulario web.

#### Alerta de errores

Cuando por alguno de los medios, llamada telefónica, formulario web o chat, el call center detecte que en un período de una hora se repite frecuentemente la misma consulta, (ejemplo caída de plataforma Moodle, problemas en el sistema de inscripción), se deberá contactar de forma urgente a la contratante o a quien esta designe, por el medio que se haya pactado.

#### Reportes e informes

Mensualmente, la empresa adjudicataria deberá remitir a la contratante un completo reporte de gestión del servicio y además deberá contar con la posibilidad de realizar informes a pedido, en cualquier momento del mes, con cruzamiento de datos y por diferentes períodos.

A continuación, se presenta la información que se busca relevar, la que podrá modificarse de acuerdo a los requerimientos que la contratante solicite:

- Cantidad de llamadas diarias y por franja horaria
- Cantidad de llamadas por tipo de consultas (se brindará una lista de agrupamiento)
- Cantidad de llamadas resueltas en línea
- Cantidad de incidencias derivadas al back office, según registro de incidencia
- Cantidad de llamadas no contestadas
- Nivel de Servicio - Volúmenes de Llamadas Recibidas/llamadas Atendidas
- Tiempo Medio de Operación (TMO) mensual
- Promedio de llamadas diarias y mensuales, por formulario web y Chat
- Cantidad de correos electrónicos recibidos por cada casilla, mensual y diariamente.
- Cantidad de correos electrónicos respondidos por cada casilla mensual y diariamente

## REQUISITOS DE LA EMPRESA CONTRATANTE

### Requisitos generales

Los oferentes deberán ser empresas de plaza, legalmente constituidas, con domicilio y sede en Uruguay, que giren en el ramo objeto del llamado y que cuenten con sólidos antecedentes en brindar servicios como los solicitados.

Los oferentes deberán disponer de las instalaciones apropiadas para desarrollar las tareas necesarias para cumplir con el objeto del presente llamado. De considerarse necesario, éstas



serán visitadas para su evaluación, previo requerimiento y coordinación entre los oferentes y la CHSCV; constatándose los métodos, procedimientos y tecnologías empleados.

Asimismo, deberán acreditar: un mínimo de 5 años de permanencia en plaza en este tipo de actividad.

El adjudicatario brindará el servicio desde sus instalaciones, las que deberán ser dentro del territorio nacional, preferentemente en Montevideo. Las mismas deberán contar con las condiciones acústicas requeridas para un servicio de este tipo, conectividad total, hardware y tecnología de gestión de Call Center que permita administrar el tráfico de llamadas.

### Confidencialidad

El adjudicatario se obliga a sí mismo, sus empleados y demás empresas subcontratadas, a mantener la confidencialidad de los datos, siendo INEFOP y el MSP dueños de la información que reside y emana de sus sistemas de gestión y de todos los datos y vínculos que de ella se deriven. No se podrá revelar ni trasladar esta información a terceros, ni utilizarla con otros fines que no sean los exclusivamente establecidos en el presente pliego.

En relación a la información obtenida por la empresa adjudicataria y el personal que ésta suministre, estará estrictamente prohibida su divulgación, y utilización en beneficio propio o de terceros. Esta obligación se mantendrá vigente aún después de la expiración o rescisión del contrato.

Al inicio del contrato, cada integrante del equipo de trabajo, deberá suscribir un compromiso de confidencialidad en los términos señalados a continuación: Texto del compromiso: "De conformidad con lo establecido en el art. 302 del Código Penal ("El que sin justa causa, revelare secretos que hubieran llegado a su conocimiento, en virtud de su profesión, empleo o comisión, será castigado, cuando el hecho causare perjuicio, con 100 UR a 600 UR de multa), me comprometo a guardar estricto secreto y absoluta reserva sobre todos los asuntos que lleguen a mi conocimiento en función de la prestación de servicios contratados por la contratante y siendo consciente que se me prohíbe utilizar, sin previa autorización, informes, documentos, y otros datos de la contratante. En prueba de conformidad, y como constancia de notificación, firman por la empresa las autoridades y técnicos prestadores de los servicios de referencia, entregando copia a la empresa."

La empresa adjudicataria será responsable de hacer firmar al personal asignado a los servicios objeto de la presente licitación, el compromiso de confidencialidad citado ut supra. Una vez recabado el consentimiento, se deberá remitir a la contratante.

### Cumplimiento de normas. Obligaciones laborales y previsionales

La adjudicataria será responsable por las obligaciones laborales, previsionales e impositivas que correspondieran en relación al personal por ella asignado para el cumplimiento del objeto del presente llamado.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones legales vigentes referentes a: laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios, horas de trabajo y demás condiciones laborales que correspondan y aportes y contribuciones de seguridad social. Asimismo, deberá cumplir con la normativa específica aplicable a este rubro, como ser el Decreto N° 147/012 y normativa asociada.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria en el pago de las retribuciones mencionadas anteriormente, será causal de rescisión del contrato por responsabilidad imputable a esta.

Queda pactado que cualquier adeudo de la firma adjudicataria, incluidos los rubros de carácter salarial, previsional, así como los correspondientes al seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a los que tuvieran derecho los trabajadores de la empresa contratada, podrá retenerse de los pagos o créditos que le correspondan a la misma, ya sea, provenientes del contrato incumplido por su parte con la contratante, o de otros que pueda tener con el organismo, o de cualquier otro crédito, imputándose esa retención para el pago de tales adeudos. Todo ello, sin perjuicio de hacerlo efectivo en su caso contra el depósito de garantía de cumplimiento de contrato.

De considerarse que la adjudicataria ha incurrido en infracción a las normas, laudos o convenios colectivos vigentes, la contratante podrá dar cuenta de dicha infracción a la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social, a los efectos previstos en el artículo 4º del Decreto 475/005.

La contratante podrá solicitar al adjudicatario, en cualquier momento durante la ejecución de las prestaciones, la contratación de un seguro de fianza del Banco de Seguros del Estado, en cuya póliza se designe a la contratante como beneficiaria; dicho seguro se solicitará a los efectos de precaver posibles reclamos por incumplimiento de obligaciones laborales, previsionales, así como contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Ley N° 18.099).

En caso de que la contratante hiciera uso de la facultad antes referida, lo pondrá en conocimiento de la adjudicataria, notificándola por telegrama colacionado o carta certificada con aviso de retorno, y otorgándole un plazo de 10 días hábiles a contar a partir del día siguiente a la notificación para que la misma presente ante la misma, copia que acredite la solicitud o inicio de dicho trámite ante el BSE. Asimismo, la contratante podrá requerir información en cualquier momento acerca del estado de dicho trámite, debiendo presentar la póliza definitiva en un plazo máximo de 20 días hábiles; en caso contrario, la contratante podrá

dar por rescindido el contrato sin derecho a ningún tipo de indemnización o reclamación de ninguna clase.

#### INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER

Se establecen como indicadores de Gestión:

- El nivel de servicio - Norma internacional 80/20 (atender el 80 % de las llamadas antes de los 20 segundos de espera en cola)
- Índice de Abandono: deberá ser menor al 5% (llamadas recibidas/llamadas atendidas por los agentes)
- Informe mensual de gestión según detalle definido anteriormente.

#### VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato por los Servicios de Call Center, regirá desde la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2018, prorrogable mensualmente por hasta 3 meses por solicitud de la contratante, sin perjuicio de las formas de rescisión anticipada previstas en el presente pliego.

#### MORA Y SANCIONES PECUNIARIAS (MULTAS)

El adjudicatario caerá en mora de pleno derecho por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, por el solo hecho de hacer o no hacer algo contrario a lo estipulado, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna.

La contratante podrá penalizar al adjudicatario:

##### 1. En base al nivel de servicio:

Por incumplimiento del nivel de servicio 80/20, citado en Indicadores de Gestión.

Si el índice de abandono de llamada supera el 5%.

##### 2. Por la calidad de los registros:

Remisión de registros, ya sea de llamadas o de back office, a la contratante, que no resulten claros y/o contengan faltas de ortografía y abreviaciones.

Ejemplos: errores u omisiones de datos tales como número de teléfono, cédula de identidad, correo electrónico y toda la información requerida para gestionar la consulta o reclamo. Así como también que los mismos no se encuentren ingresados en los campos correctos.

Penalización por incumplimiento del nivel general de servicio:

Mensualmente, dentro de los primeros 5 días hábiles, el adjudicatario enviará los informes que se establecen en el pliego.

En cada informe mensual se evaluará el grado de cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

La contratante al recibir el informe de gestión mensual, analizará los resultados y comunicará a la empresa su aprobación o sus observaciones, comentarios y sugerencias dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. La adjudicataria contará con el mismo plazo para realizar sus descargos y ponerlos en conocimiento fehaciente de la contratante. Cumplida la notificación, si la contratante entendiera que las observaciones fueron justificadas o subsanadas, lo pondrá en conocimiento de la adjudicataria, a los efectos de la emisión de las facturas correspondientes. En caso contrario, la contratante podrá sancionar a la adjudicataria, debitando el importe de la multa de la facturación correspondiente.

Previo a la aplicación de cualquier multa por incumplimiento, se notificará de ello al adjudicatario, otorgándole vista de las actuaciones correspondientes a los efectos de que la misma pueda articular su defensa.

En caso de registrarse incumplimientos, la contratantese reserva la facultad de aplicar multas, las cuales serán acumulativas y serán descontadas de la facturación mensual, según el siguiente detalle:

Nivel de servicio 80/20:

- Sin observaciones previas: se podrá penalizar con una multa del 2, 5% de la facturación mensual.
- Reiteración en el incumplimiento del nivel de servicio 80/20: se podrá penalizar con una multa del 5% de la facturación mensual.

Índice de abandono:

- Sin observaciones previas: se podrá penalizar con una multa del 5 % de la facturación mensual.
- Reiteración en el incumplimiento del índice de abandono: se podrá penalizar con una multa del 10% de la facturación mensual.

Calidad de los registros:

- Errores en los registros: sin observaciones previas, se podrá penalizar con una multa del 2% de la facturación mensual.
- Registros de consultas: en el caso de que más del 10% de los registros estuvieren incompletos, o erróneos y no hubiere observaciones previas, se podrá penalizar con una multa del 3% de la facturación mensual.
- Reiteración de errores: se descontará un tope máximo del 5% de la facturación mensual.

Cualquier situación que interrumpa el correcto desarrollo del servicio, y que sea ajena a la voluntad de la contratante, podrá penalizarse con una multa del 5% de la facturación mensual.

## RESCISIÓN

Serán causales de rescisión del contrato:

- El incumplimiento de las obligaciones y condiciones descritas en el presente pliego, por parte de la empresa, su personal, sus procedimientos o métodos de trabajo.
- La contratante podrá rescindir el contrato unilateralmente, en caso de que hubiera correspondido la aplicación de tres o más multas en un período de 2 meses de la contratación.

## CONDICIONES DE PAGO

El pago se efectuará mensualmente a 45 días mes vencido, a contar a partir del envío de la factura, en el Área Contable de la CHSCV, de lunes a viernes en el horario de 13 a 16 horas.

## FACTORES DE COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN

Para el estudio de las ofertas la Comisión Asesora de Adjudicaciones de la CHSCV tendrá en cuenta los siguientes factores: el precio, los antecedentes comprobables de las firmas oferentes, los antecedentes comprobables en la prestación de servicios para otras empresas del rubro salud y/o capacitación. El análisis y puntuación de las ofertas se realizará para cada ítem por separado, de acuerdo a la distribución detallada a continuación:

1. Antecedentes comprobables de las firmas oferentes: 55 puntos.
2. Antecedentes comprobables en la prestación de servicios para empresas del rubro salud y/o capacitación en los últimos cinco años: 5 puntos
3. Precio: 40 puntos.

La CHSCV realizará la adjudicación reservándose la facultad de:

- a) Declarar desierto el llamado.
- b) Rechazar las ofertas que no cumplan con los requerimientos exigidos en este pliego.
- c) Declarar sin efecto el llamado.
- d) Aumentar o disminuir el objeto de las prestaciones de esta licitación (art. 74 TOCAF).

## MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

El plazo de mantenimiento de la oferta no podrá ser inferior a 90 días. En caso de no aclararlo expresamente, se entenderá que la oferta es válida por dicho plazo.

## PROPUESTA TÉCNICA. LA PROPUESTA TÉCNICA DEBE INCLUIR

**Antecedentes de la Empresa.** Cartas que avalen lo servicios prestados a otras empresas, los que se tomarán como prueba al momento de la valoración de antecedentes.

**Propuesta económica.** La empresa deberá realizar una cotización global para toda la propuesta y el costo unitario del minuto de cada uno de los recursos.

En la cotización se deberá establecer:

- El precio de la hora del servicio de consultas telefónicas.
- El precio del servicio de respuestas por chat y formulario web
- Precio hora de la capacitación u otros ítems que consideren necesarios incluir

El precio de la hora que se aplicará en el período de capacitación inicial, previa al inicio de los servicios, según las horas de capacitación que se brinden por parte de la contratante. Se estima un máximo de 30 horas semanales por un período máximo de tres semanas de capacitación inicial, las que se realizarán en las instalaciones del contratante y/o eventualmente en las instalaciones de la empresa adjudicataria

Todos los precios cotizados deberán incluir el costo de los cargos de supervisión.

La cotización deberá estar expresada en moneda nacional, más IVA. En caso de no aclararlo expresamente, se entenderá que los precios cotizados incluyen impuestos.

Si en la oferta hubiera discrepancia entre los precios unitarios y los unitarios y los totales, valdrá lo establecido en los precios unitarios.

#### OTRAS ESPECIFICACIONES

Los oferentes deberán contar con facturación al día.

#### PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Se recibirá en sobre cerrado hasta las 18 horas del día jueves 7 de junio de 2018 en la sede de la CHSCV sita en Bvar. Artigas 2358 esquina Garibaldi. Teléfonos 24802715 / 24815929. La apertura de ofertas será el viernes 8 de junio de 2018 a las 14 horas en la misma dirección.

La evaluación de oferta se realizará hasta las 18.30 horas del 8 de junio, inclusive, publicándose el resultado en la web [www.cardiosalud.org](http://www.cardiosalud.org)

Posteriormente y una vez adjudicado el trabajo mediante la correspondiente resolución, se firmará contrato de obra a término para iniciar trabajo a partir de las 48 horas posteriores a la adjudicación y por el término detallado en estas bases.

#### Aclaraciones

Las solicitudes de aclaración podrán ser formuladas por los adquirentes del Pliego mediante comunicación escrita dentro del plazo de 3 días antes del acto de presentación de oferta, vía mail a : [aoviedo@msp.gub.uy](mailto:aoviedo@msp.gub.uy)

Las consultas deberán ser específicas y deberán ser evacuadas dentro del plazo de 24 horas después de su recepción, comunicado las mismas vía mail a quien realizo la consulta y al resto de los interesados a través de su publicación en el sitio web de la CHSCV [www.cardiosalud.org](http://www.cardiosalud.org)

#### Modificación del Pliego Particular

La CHSCV podrá, antes que venza el plazo para la apertura del llamado, modificar el Pliego ya sea por iniciativa propia o en atención a una consulta u observación formulada por un particular.

Todos los interesados serán notificados de las modificaciones introducidas, en un plazo que no podrá ser inferior a 3 días hábiles previos al término límite para la recepción de las ofertas, vía mail al interesado que formuló la observación y comunicado a los demás interesados a través del sitio.