

# Concurso a precio para contratación de Servicios de Contact Center para la Atención de Cursos de Capacitación

Capacitación Sector Salud 2021

## Contenido

REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN .....	3
ANTECEDENTES .....	3
CARACTERÍSTICAS DE LOS CURSOS.....	3
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PRODUCTOS A CONTRATAR .....	4
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....	5
SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRADA.....	5
MONITOREO EN LÍNEA DE LA ATENCIÓN.....	5
REGISTRO DE INTERACCIONES DE LAS PERSONAS.....	6
LICENCIAMIENTO.....	6
DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN .....	6
GESTIÓN DE SOLICITUDES .....	6
TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES NO CRÍTICOS.....	6
INTERFAZ DE CHAT Y FORMULARIO WEB .....	6
REQUISITOS DE SEGURIDAD .....	7
ALERTA DE ERRORES.....	7
REPORTES E INFORMES .....	7
CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LOS PRODUCTOS A CONTRATAR .....	8
PRODUCTO 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	8
PRODUCTO 2. GESTIÓN Y RESPUESTAS DE FORMULARIO WEB.....	8
PRODUCTO 3. SISTEMA DE CHAT .....	8
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	9
Propuesta Económica .....	9
Propuesta Técnica.....	9
FACTORES DE COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN .....	10
VIGENCIA DEL CONTRATO.....	11
CONDICIONES DE PAGO.....	11
MORA Y SANCIONES PECUNIARIAS (MULTAS) .....	11
RESCISIÓN.....	13
CONFIDENCIALIDAD.....	13
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	14
CUMPLIMIENTO DE NORMAS. OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES .....	15
PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS .....	15
<b>Aclaraciones .....</b>	<b>16</b>
ANEXO I – Servicio año 2020.....	16
ANEXO II Presentación de la propuesta.....	16
ANEXO III ID para charla informativa a fin de aclarar dudas .....	17

## REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN

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

### 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) El Acuerdo de Consejo de Salarios del Grupo 15 sub grupo “Salud General – Servicios de Salud y Anexos” del año 2020, establece que para el año 2021 la nueva partida general salarial variable relativa a los Compromisos de Gestión será abonada con el salario del mes de diciembre de 2021, tomando como meta el desarrollo de actividades de capacitación y formación.
- IV) Con fecha 29 de julio de 2021 se firmó un nuevo convenio en el que participaron la Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular (CHSV), el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP) y el Ministerio de Salud Pública (MSP) para ejecutar la capacitación 2021. En el mismo la CHSV y el MSP se comprometen a desarrollar en 2021 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.

### CARACTERÍSTICAS DE LOS CURSOS.

- I) Cursos en Moodle: Versión 3.6.4+
- II) El sistema estará alojado en los servidores del Ministerio de Salud Pública.
- III) **Estructura del curso y cargas horarias:**
  - a) En 2021 se desarrollará un único curso para todos los trabajadores. En total cada trabajador deberá realizar 4 horas obligatorias.
  - V) Participantes totales aproximados: 60.000.
  - VI) Cantidad de réplicas estimadas: 10 réplicas
  - VII) Participantes estimados por réplica: 6.000 por cada réplica.
  - VIII) Las horas obligatorias de cada réplica estarán disponibles para el participante durante 7 días, pero se pueden definir períodos de mayor tiempo o extensiones de cada una de las réplicas.
  - IX) Se pueden determinar otras réplicas por encima de las estimadas, manteniendo el total de participantes estimados para todo el proyecto.
  - X) Ejecución tentativa de los cursos: Octubre-Noviembre 2021
  - XI) Inscripciones tentativas 10 días antes del comienzo del 1er. Grupo.
  - XII) Cronograma tentativo

Grupo	Desde	Hasta	Cupo
G1	martes, 05 de octubre de 2021	lunes, 11 de octubre de 2021	7.500
G2	martes, 12 de octubre de 2021	lunes, 18 de octubre de 2021	7.500
G3	martes, 19 de octubre de 2021	lunes, 25 de octubre de 2021	7.500
G4	martes, 26 de octubre de 2021	lunes, 01 de noviembre de 2021	7.500
G5	martes, 02 de noviembre de 2021	lunes, 08 de noviembre de 2021	7.500
G6	martes, 09 de noviembre de 2021	lunes, 15 de noviembre de 2021	7.500

G7	martes, 16 de noviembre de 2021	lunes, 22 de noviembre de 2021	7.500
G8	martes, 23 de noviembre de 2021	lunes, 29 de noviembre de 2021	7.500
<b>TOTAL</b>			<b>60.000</b>

### CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PRODUCTOS A CONTRATAR

- La contratada 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 Contact Center que permita administrar el tráfico de llamadas.
- El servicio consiste en la atención telefónica y por otros medios (chat, formulario web que será respondido por correo electrónico) a trabajadores a los que se les dará respuesta y brindará ayuda sobre:
  - 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.
  - 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.
  - Orientación en la navegación en Plataforma Moodle.** Orientar al trabajador sobre la navegación en el curso.
  - Grado de completitud del curso.** Informar al trabajador sobre el grado de avance o completitud del curso.
- Las llamadas serán recibidas en la central del MSP (19342272) y serán derivadas a una línea provista por el adjudicatario.
- La empresa 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 Contact 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 empresa contratada, 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 Contact Center, capacidad de liderazgo y habilidad para el manejo de situaciones conflictivas.
- La selección del personal estará a cargo de la contratada, 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 consultas ingresadas por formulario 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.

- Las respuestas a los formularios web recibidos deben de ser dadas dentro de las 24 horas hábiles de su recepción.
  - 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 en el Anexo 1, indicadores del año 2020.

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- La tecnología utilizada para los Servicios de Contact 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 mantener los registros por al menos cuatro meses y permitir a la contratante auditarlas cuando lo desee.
- La empresa deberá asegurar que los servicios no se vean resentidos en ningún momento y bajo ninguna circunstancia.
- El servicio debe contener la posibilidad de distribución de llamadas o distribución de contactos.
- El servicio de atención debe disponer de un IVR (Interactive Voice Response) que permita realizar una breve encuesta que evalúe la comunicación mantenida. Las preguntas serán del tipo: "¿Cómo evalúa usted la claridad de la respuesta y/o las indicaciones del agente? Por favor, marque 1 si considera el servicio muy malo, 2 malo, 3 ni bueno ni malo, 4 bueno y 5 muy bueno". Luego se debe poder sacar un reporte de las respuestas.
- El servicio debe permitir el fácil acceso a conversaciones de los diferentes canales por parte de la contratante para la evaluación de la calidad de atención (escucha de llamadas telefónicas, revisión de respuestas vía mail, conversaciones vía chat, entre otros), sin la necesidad de intervención del proveedor.

### SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRADA

Para facilitar la atención y brindar una experiencia de atención personalizada y omnicanal, se requiere que el Sistema de Gestión del Contact Center permita gestionar de manera integrada los distintos canales de atención a los trabajadores, centralizar toda la información de las interacciones de las personas con los mismos, generar reportes de gestión del servicio por diferentes criterios, y evolucionar de manera flexible y controlada cuando sea necesario integrar nuevos canales.

La empresa deberá presentar en su oferta la descripción del sistema propuesto incluyendo funcionalidades, muestras de pantallas u otro material que permita conocer el mismo.

### MONITOREO EN LÍNEA DE LA ATENCIÓN

Cuando una persona se comunice a través de alguno de los canales de atención habilitados para realizar consultas, sugerencias, quejas o reclamos que requieran seguimiento, deberá registrarse dicha interacción, la cual deberá ser consultada y gestionada por cualquier agente independientemente del canal donde se encuentre, logrando así la omnicanalidad solicitada en el servicio.

## REGISTRO DE INTERACCIONES DE LAS PERSONAS

Se deberá dejar trazas de todas las interacciones de cada persona con los distintos canales de atención a través de Redmine.

Al inicio del proyecto se coordinará y capacitará al proveedor en el uso de Redmine.

Los datos mínimos a registrar serán

- Cédula de la persona
- Fecha y hora de la atención
- Canal
- Pregunta
- Respuesta
- Celular y/o teléfono y/o correo electrónico para contacto.

## LICENCIAMIENTO

La contratante no se hará cargo de pagar licencias de software de ningún tipo. En caso de que la herramienta utilizada implique licenciamiento, el proveedor deberá asumir sus costos dentro del servicio ofrecido.

## DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN

- El sistema deberá estar disponible en el horario de lunes a sábado de 8:00 a 18:00 horas y este horario se considera crítico.
- En caso de indisponibilidad del sistema en dicho horario, el mismo deberá recuperarse en un máximo de 2 horas y deberán tener una contingencia telefónica.
- En todos los casos de indisponibilidad deberá brindar en chat y formulario web una pantalla de notificación que indique que el sistema no está disponible.

## GESTIÓN DE SOLICITUDES

Una vez que la contratante realice solicitudes de alta de noticias o instructivos, deberán ser comunicadas a sus agentes y quedar disponibles en el sistema de la contratada en un plazo máximo de 2 horas.

Las solicitudes del tipo alta de trámites o usuarios deberán ser resueltas en un máximo de 24 horas. Durante la etapa inicial del proyecto (dentro de los 10 días calendario de la firma del contrato), se definirán en conjunto los procedimientos de control para los niveles de servicio establecidos.

## TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES NO CRÍTICOS

Frente a la ocurrencia de errores de funcionamiento del sistema que no impliquen su indisponibilidad total, se establecerá en conjunto al inicio del proyecto el procedimiento de comunicación, clasificación y resolución de los mismos, así como los niveles de servicio necesarios para cada tipo de incidente. El tiempo máximo de respuesta ante un error detectado en la solución no podrá exceder las 48 horas hábiles.

## INTERFAZ DE CHAT Y FORMULARIO WEB

Las interfaces deben ser 100% web y funcionar correctamente en los navegadores Chrome, Firefox (versión 4.0 en adelante), Internet Explorer (de la versión 8 en adelante), Edge y Safari, sin necesidad de plugins.

- Validación de datos: Las aplicaciones desarrolladas deben ser construidas de tal manera que efectúen las validaciones de datos de entrada y la generación de los datos de salida de manera confiable, utilizando rutinas de validación, en lo posible centralizadas y estandarizadas. Se debe asegurar que los sistemas de información construidos validen la información suministrada por los usuarios antes de procesarla, teniendo en cuenta aspectos como: tipos de datos, rangos válidos, longitud, listas de caracteres aceptados, caracteres considerados peligrosos y caracteres de alteración de rutas, entre otros.

## REQUISITOS DE SEGURIDAD

Se deberá cumplir con los requisitos generales de seguridad los cuales se muestran a continuación:

- Contar con un sistema de backup con frecuencia al menos semanal, también se deberá contar con algún mecanismo con el cual la contratante pueda acceder a los mismos.
- Utilización de canales de comunicación seguros entre módulos y/o componentes externos e internos (HTTPS).
- Contar con las herramientas de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y autenticidad de los datos.
- El proveedor deberá indicar cuál es la seguridad implementada a nivel de logs de auditoría.
- Se debe cumplir con las buenas prácticas estipuladas en el top 10 de OWASP.
- El proveedor debe contar con una contraparte especialista para consultas técnicas y de seguridad.
- Manejo de información sensible propia del sistema: Se debe garantizar que el software desarrollado no divulgue información sensible en respuestas de error, incluyendo detalles del sistema, identificadores de sesión o información de las cuentas de los usuarios; así mismo, deben implementar mensajes de error genéricos. No se debe mostrar información innecesaria, como por ejemplo, en los encabezados de respuesta que se refieran a los sistemas operativos y versiones del software utilizado.
- Seguridad a nivel de ambiente: El software desarrollado no debe poder ejecutar comandos directamente en el sistema operativo.

## ALERTA DE ERRORES

Cuando por alguno de los medios (llamada telefónica, formulario web o chat), el Contact Center detecte que en un período de una hora se repite frecuentemente la misma consulta, a modo de 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 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 formularios web y chat recibidos, mensual y diariamente.
- Cantidad de formularios web y chat respondidos mensual y diariamente

Estos indicadores podrán modificarse de acuerdo a los requerimientos que el MSP solicite. Los reportes detallados deben poder ser exportables en formato de planilla electrónica (Archivo csv o xlsx)

## **CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LOS PRODUCTOS A CONTRATAR**

Para los productos 1, 2 y 3 será de carácter obligatorio presentar una propuesta.

### **PRODUCTO 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Dicho servicio consistirá en dar respuesta a las consultas referidas anteriormente. 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 Contact center transmitirá al trabajador.

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

En cada comunicación telefónica se deberá registrar la siguiente información:

- Cédula de identidad
- Fecha y hora de la atención
- Canal
- Pregunta
- Respuesta
- Celular y/o teléfono y/o correo electrónico para contacto.

### **PRODUCTO 2. 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 /o enviar documentación respaldatoria de su reclamo y/o consulta. En cada formulario deberá completar como requisitos obligatorios su número de C.I. y un correo electrónico. Todas las consultas deberán quedar registradas por escrito en Redmine.

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 Contact center transmitirá al trabajador.

La comunicación entre el Contact center y la contratante se realizará de forma electrónica a través de Redmine.

### **PRODUCTO 3. 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 y/o enviar documentación respaldatoria de su reclamo y/o consulta, las que serán respondidas por el Contact center. Todas las consultas deberán quedar registradas por escrito en Redmine.



Cuando el equipo no pueda dar respuesta o fuera del horario de atención personalizada, el chat debe derivar automáticamente al formulario web.

Antes de comenzar el chat, se le deberá solicitar a la persona que consulta algunos datos: cédula y teléfono de contacto (obligatorios) y correo electrónico (opcional).

## PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

### Propuesta Económica

El total de la propuesta a presentar no debe superar \$ 500.000 IVA incluido. Esto incluye el desarrollo de los productos planteados, además de los servicios legales y administrativos que contempla la propuesta y la etapa de implementación de los formularios en el campus.

Las partes de común acuerdo podrán efectuar trasposiciones de fondos de ítems, mientras no se supere el monto total establecido.

En el caso de que el cumplimiento de la propuesta genere sobrecostos que no están contemplados en el precio serán de cargo exclusivo de la contratada.

Se deberá presentar una propuesta que contemple el valor de todos los productos.

La propuesta económica se deberá presentar de acuerdo a la siguiente tabla en moneda nacional e impuestos incluidos.

En el caso del ÍTEM 1, se deberá especificar si existe una base mínima mensual de horas a contratar.

N° de ítem	Tipo	Cantidad	Precio unitario total en \$U (sin impuestos)	Impuestos en \$U	Precio total en \$U impuestos incluidos
1	Servicio de consultas telefónicas	Hasta 70 horas totales de llamadas entrantes y salientes por el período a contratar			
2	Servicio de formulario web	Servicio global mensual			
3	Servicio de chat	Servicio global mensual			
4	Capacitación de los agentes	Hasta 10 horas de capacitación			

### Propuesta Técnica

El análisis y puntuación de las ofertas se realizará para cada ítem por separado en la evaluación técnica, de acuerdo a la distribución detallada a continuación:

Factores a evaluar	Indicador	Puntaje máximo
--------------------	-----------	----------------

Experiencia en servicio de Contact Center de los canales telefónicos (Producto 1)	Al menos 2 cartas	15
Experiencia en servicio de Contact Center canal de formulario web (Producto 2)	Al menos 2 cartas	15
Experiencia en servicio de Contact Center de chat (Producto 3)	Al menos 2 cartas	15
Experiencia en prestación de servicios para capacitaciones	Al menos 1 carta	10
Experiencia en prestación de servicios para organismos públicos	Al menos 2 cartas	5
Descripción del sistema de gestión integrada - omnicanal	Documento descriptivo	15
Metodología de soporte técnico (tiempo de respuesta)	Documento descriptivo	15
Plan de desborde de llamadas y automatización	Documento descriptivo	10
Total		100

#### FACTORES DE COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN

La admisión inicial de una propuesta no será obstáculo a su rechazo si se constaren luego defectos que violen los requisitos legales o aquellos sustanciales contenidos en el pliego.

No se tendrán en cuenta aquellas ofertas que no contemplen las exigencias indicadas en el presente pliego de condiciones o presenten cotizaciones parciales.

Se considerarán apartamientos sustanciales aquellos que no puedan subsanarse sin alterar materialmente la igualdad de los oferentes.

Sobre la base de la respuesta de los oferentes, verificará el cumplimiento de la totalidad de los numerales

El puntaje final de la propuesta, considerando tanto la evaluación técnica como la evaluación económica, estará dado por la siguiente formula:

$$PF= (POME/PO)*100*0,30+ (PTO)*0,70$$

Dónde:

**PF:** Puntaje final

**POME:** Precio de la oferta más económica

**PO:** Precio de la oferta que está siendo evaluada

**PTO:** Puntaje técnico de la oferta que está siendo evaluada, el cual surge de la suma del puntaje obtenido en la evaluación técnica.

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) Adjudicar parcialmente el llamado.

### VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato por los Servicios de Contact Center, regirá desde 5 días hábiles antes del comienzo de las inscripciones de y hasta el 31 de diciembre de 2021, prorrogable mensualmente por hasta 3 meses por solicitud de la contratante.

### CONDICIONES DE PAGO

El pago se efectuará mensualmente a 45 días mes vencido, posterior aprobación del informe mensual de gestión, en el Área Contable de la CHSCV, de lunes a viernes en el horario de 13 a 16 horas.

El producto 1 se pagará en función del reporte de horas reales de operación.

### 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.

Las multas definidas en la presente cláusula no se aplicarán en aquellos casos en que ocurra desborde de consultas por causas ajenas a la contratada.

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

Nº indicador	Nombre indicador	Descripción	Valor exigido	Multa por no cumplimiento
1	Nivel de Atención de llamadas	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 20 segundos de espera en cola	Al menos 80%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia
2	Índice de abandono de la llamada	Porcentaje de llamadas abandonadas sobre el total de recibidas	Hasta 5%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia

3	Calidad de llamadas	Cantidad de llamadas con error crítico sobre el total de llamadas auditadas	hasta 10%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia
4	Cantidad de registros de llamadas en Redmine	Cantidad de llamadas registradas en Redmine sobre cantidad de llamadas recibidas.	igual o más del 95%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia
5	Calidad de respuesta en correos electrónicos	Cantidad de respuestas con error crítico sobre el total de consultas por formulario web auditadas	hasta 10%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia
6	Cantidad de registros de chat en Redmine	Cantidad de chat registrados en Redmine sobre la cantidad de llamadas recibidas	hasta 5%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia
7	Calidad de respuesta del chat	Cantidad de respuestas con error crítico sobre el total de conversaciones auditadas	hasta 10%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia

Los indicadores 3, 5 y 7, que miden la calidad de las respuestas y la atención por los diferentes canales, serán controlados por parte de la contratante en forma mensual de la siguiente manera:

- Se tomará una muestra del 5% de las comunicaciones por cada canal hasta un máximo de 100 por cada uno.

La contratante realizará una selección aleatoria para la valoración de estas comunicaciones, las cuales serán realizadas durante el mes siguiente de efectuadas, categorizando como comunicación con error y sin error, emitiendo un informe para trabajar acciones de mejora junto al proveedor.

Por cada comunicación auditada se analizan las siguientes variables:

- Información brindada a las personas. Se computa error en esta variable cuando el agente brinda información errónea o incompleta que afecte a las personas y la información solicitada está disponible.
- Procesos. Se computa error en este punto cuando el agente no cumple los procedimientos establecidos por la contratante para esa comunicación. Algunos ejemplos de este caso son:  
Registrar incorrectamente una consulta en el sistema de Información.  
No buscar correctamente la información solicitada.  
Error en la derivación de la consulta.
- Vocación de servicio. Esta variable mide la clara vocación de servicio que el agente siempre debe poner de manifiesto al momento de atender a las personas.

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 empresa 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 contratada, a los efectos de la emisión de las facturas correspondientes. En caso contrario, la contratante podrá sancionar a la contratada, 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.

Además, 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.

## 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 contratada 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 contratada 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.

### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las herramientas utilizadas por la empresa deben contemplar aspectos de protección de datos personales.

El tratamiento de los datos debe realizarse de acuerdo con la normativa de Protección de Datos Personales vigente en Uruguay (Ley Nº 18.331 de 11 de agosto de 2008 y Decreto Nº 414/2009 de 31 de agosto de 2009).

Se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en la normativa mencionada.

El sistema deber asegurar el cumplimiento de las normas en materia de protección de datos personales:

- Posibilidad de controlar el acceso a los datos, incluyendo las integraciones a sistemas y servicios.
- Permitir el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión y supresión de datos personales de las personas.
- Permitir el bloqueo de los datos de una persona, entendiendo por bloqueo la indisponibilización de los datos para su uso por parte de aplicaciones sin eliminarla de la base de datos.

Las aplicaciones y las nuevas bases de datos creadas como producto del desarrollo del sistema informático solicitado en este pliego deben estar construidas de forma tal que la ejecución del ejercicio de los derechos mencionados no interfiera con el funcionamiento normal del sistema.

Los mecanismos previstos para el ejercicio total de los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión, así como el mecanismo de bloqueo, serán utilizados en situaciones excepcionales y podrán ser utilizados exclusivamente por administradores del sistema.

El proveedor asumirá la calidad de encargado de tratamiento en relación con la contratante, quien será responsable del cumplimiento de las disposiciones de la citada Ley.

El proveedor se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso en virtud de este procedimiento únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización expresa y documentada de la contratante

El proveedor se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

Cuando alguna de las partes conozca de la ocurrencia de vulneraciones de seguridad en cualquier fase del tratamiento que realice, que sean susceptibles de afectar en forma significativa los derechos de los interesados deberá informar de tal extremo a la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP).

Los datos personales deberán estar alojados en territorio nacional. No se autorizan alojamientos temporales ni definitivos en servidores situados fuera del país.

Una vez cumplida la prestación contractual los datos personales tratados deberán ser destruidos, salvo que medie autorización expresa de aquel por cuenta de quien se prestan tales servicios cuando razonablemente se presuma la posibilidad de ulteriores encargos, en cuyo caso se podrá almacenar con las debidas condiciones de seguridad por hasta un período de hasta dos años.

#### **CUMPLIMIENTO DE NORMAS. OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES**

La contratada 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 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 contratada 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 contratada, incluidos los rubros de carácter salarial, previsional, así como los correspondientes al seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a los que tuvieron 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 contratada 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 contratada, 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.

#### **PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

Se recibirán en sobre cerrado conteniendo los requisitos del Anexo II hasta las 17 horas del día 13 de setiembre de 2021 en la sede de la CHSCV sita en Bvar. Artigas 2358 esquina Garibaldi. Teléfonos 24802715.

La apertura de ofertas será el 14 de setiembre a las 14 horas en la misma dirección además se realizará una transmisión vía zoom. Adjudicado el trabajo 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 hasta el día 7 de setiembre de 2021 inclusive, vía mail a : [rrhhsnis@msp.gub.uy](mailto:rrhhsnis@msp.gub.uy)

Las consultas deberán ser específicas y deberán ser evacuadas por la CHSCV 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)

El día 2 de setiembre de 2021 a la hora 14.00 se realizará vía Zoom (ID Anexo III) una charla informativa a fin de aclarar dudas a los posibles postulantes. Donde se realizará una presentación con las principales características del público objetivo y de recursos utilizados en ediciones anteriores.

### ANEXO I – Servicio año 2020.

Servicio 2020	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21
Llamadas ofrecidas en minutos	1.436	1.147	387	119
Llamadas atendidas en minutos	958	748	286	92
Chat	448	1.261	243	63
Mails	107	189	33	15

Motivo de las consultas (canal telefónico, canal chat y correo electrónico)	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21
Inscripciones	596	153	103	27
Navegación del curso	164	160	20	2
Página caída	34	9	1	0
Reglamento	60	78	156	43
Otro curso	71	23	57	13
Otro	0	289	29	14
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>712</b>	<b>366</b>	<b>99</b>

El servicio de noviembre corresponde al periodo 19 de octubre al 30 de noviembre de 2020.

El servicio de febrero corresponde al periodo 01 de febrero al 18 de febrero 2021.

### ANEXO II Presentación de la propuesta.

En sobre cerrado, se deberá presentar.

- Copia de Tarjeta de RUT DGI formulario 6906.
- Certificados al día BPS, DGI, BSE



- Cuadro de cotización de productos
- Pendrive conteniendo los documentos solicitados para la evaluación
- Notas solicitadas para la evaluación

### ANEXO III ID para charla informativa a fin de aclarar dudas.

Tema: Consultas llamado concurso a precios MSP INEFOP

Hora: 2 sept. 2021 14:00 Montevideo

Unirse a la reunión Zoom

<https://us02web.zoom.us/j/85615757528?pwd=T2xySURub2V0a1Rld0VPVFBWR3hMQT09>

ID de reunión: 856 1575 7528

Código de acceso: 314721