

<b>CONTRATANTE</b>	NACIÓN SEGUROS S.A.
<b>Domicilio:</b>	San Martín 913 <sub>7</sub> (C1004AAS) C.A.B.A. Bs.As. Argentina
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:jambelez@nacion-seguros.com.ar">jambelez@nacion-seguros.com.ar</a>
<b>CONVOCATORIA</b>	
<b>Tipo de procedimiento:</b>	LICITACIÓN PÚBLICA
<b>Número de procedimiento:</b>	0015/2021
<b>Objeto:</b>	Servicios Profesionales para el diseño, desarrollo, provisión, implementación y mantenimiento de una solución de chat online en modalidad SAAS
<b>Plazo de duración requerido:</b>	17 (meses) meses contados a partir de la Adjudicación.
<b>CONSULTAS</b>	
<b>Medios</b>	Por correo electrónico a la dirección <a href="mailto:jambelez@nacion-seguros.com.ar">jambelez@nacion-seguros.com.ar</a>
<b>Días y horarios</b>	Del 17/11/2021 al 1/12/2021/ de 10 a 17 horas
<b>PRESENTACION DE OFERTAS</b>	
<b>Soporte físico y digital – Lugar, día y horario</b>	Paraguay 914 - 7º Piso - Oficina A - C.A.B.A. – Argentina, el día 7 de diciembre de 2021, entre las 11 y hasta las 14Horas
<b>Soporte digital – Destinatarios, día y horario</b>	Por correo electrónico dirigido a <a href="mailto:jambelez@nacion-seguros.com.ar">jambelez@nacion-seguros.com.ar</a> ; <a href="mailto:meufemio@nacion-seguros.com.ar">meufemio@nacion-seguros.com.ar</a> , y <a href="mailto:escribana@escribaniairustia.com">escribana@escribaniairustia.com</a> el día 7 de diciembre de 2021 hasta las 12 horas – <b>ÚNICAMENTE documentación requerida en ARTÍCULO 4º, apartados 1 a 9, del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.</b>
<b>ACTO DE APERTURA</b>	
<b>Lugar:</b>	Plataforma digital Microsoft Teams
<b>Día y horario:</b>	7 de diciembre de 2021 a las 16 horas

El presente Pliego de Bases y Condiciones podrá consultarse ó descargarse a través del sitio de internet de Nación Seguros S.A. [www.nacion-seguros.com.ar](http://www.nacion-seguros.com.ar)  
*Los interesados deberán realizar la compra del pliego licitatorio de Nación Seguros S.A. en los plazos publicados, como requisito previo para la presentación de la oferta.*

## PLIEGO ÚNICO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES

### LICITACIÓN PÚBLICA N° 0015/2021 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA IMPLEMENTACIÓN DE UN CHAT ONLINE CON LAS INTEGRACIONES REQUERIDAS EN MODALIDAD SAAS

---

#### **ARTÍCULO 1° - RÉGIMEN JURIDICO APLICABLE**

Las contrataciones que tengan por objeto la adquisición de bienes, en propiedad o para su uso y goce, con o sin opción de compra, suministro, servicios y todas aquellas que no se encuentren expresamente excluidas, se regirán en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos y extinción, por el pliego de bases y condiciones, el contrato, orden de compra o notificación fehaciente según corresponda, sin perjuicio de la aplicación directa de las normas de derecho privado en cuanto fuere pertinente.

**No resultan aplicables las normas contenidas en el Decreto N° 1023/2001 sobre el Régimen de Contrataciones y su Decreto Reglamentario N°1030/2016, la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos ni sus respectivas reglamentaciones, ni ninguna otra norma de derecho público que se oponga al presente.**

#### **ARTÍCULO 2° - DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL. PRELACIÓN**

Todos los documentos que rijan la convocatoria o los que integren el contrato, serán recíprocamente explicativos. En caso de existir discrepancias, se seguirá el siguiente orden de prelación:

- a) Pliego único de Bases y Condiciones Generales;
- b) El pliego de bases y condiciones particulares y sus especificaciones técnicas;
- c) La oferta;
- d) La adjudicación;
- e) Contrato, Orden de Compra o notificación fehaciente, según sea el caso.

#### **ARTÍCULO 3° - COMPUTO DE PLAZOS**

Todos los plazos aquí previstos se computarán en días hábiles, salvo que el pliego de bases y condiciones prevea el cómputo en días corridos. En los casos en que el plazo se fije en días, a contar de un día determinado, queda excluido este del cómputo, correspondiendo comenzar al día siguiente. Lo mismo aplica para los plazos fijados en horas. Aquellos plazos que se

determinen en meses o años, se computarán fecha a fecha.

#### **ARTÍCULO 4° - NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones entre NACIÓN SEGUROS S.A. y los interesados, oferentes, adjudicatarios o proveedores, se realizarán válida e indistintamente por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Por presentación de la parte interesada, su apoderado o representante legal, de la que resulten estar en conocimiento del acto respectivo;
- b) Por correo electrónico a los domicilios especiales constituidos;
- c) Por carta documento;
- d) Por otros medios habilitados por las empresas que brinden el servicio de correo postal,
- e) Web Institucional de NACIÓN SEGUROS S.A.
- f) Publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina y/o cualquier otro medio de difusión masiva, incluyendo diarios de circulación nacional.

#### **ARTÍCULO 5° - MODIFICACIÓN Y/O SUSPENSIÓN DEL LLAMADO**

NACIÓN SEGUROS S.A. se reserva el derecho de modificar los términos de las bases y condiciones del llamado o suspenderlo, en su defecto, sin que ello otorgue o genere derechos a los oferentes para efectuar reclamo o indemnización alguna.

#### **ARTÍCULO 6° - CONSULTAS AL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

Las consultas deberán efectuarse por escrito, en **soporte digital** a la dirección institucional de correo electrónico difundida en el llamado y/o en **soporte papel**, en el domicilio de NACIÓN SEGUROS S.A. o en el lugar que expresamente se indique en el pliego, mediante sobre cerrado. En oportunidad de realizar una consulta al pliego, los consultantes que no lo hubieran hecho con anterioridad, deberán suministrar obligatoriamente su nombre y razón social, domicilio y dirección institucional de correo electrónico, en los que serán válidas las comunicaciones que deban cursarse en el transcurso de la convocatoria.

No se aceptarán consultas telefónicas y no serán contestadas aquellas que se presenten fuera del término previsto en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

#### **ARTÍCULO 7° - ACLARACIONES Y MODIFICATORIAS**

NACIÓN SEGUROS S.A. podrá elaborar circulares aclaratorias o modificatorias al Pliego de

Bases y Condiciones, de oficio o como respuesta a las consultas formuladas.

Tanto **las aclaratorias como las modificatorias** serán comunicadas a todas las personas que hubiesen adquirido el Pliego y al que hubiere formulado la consulta, si la circular se emitiera como consecuencia de ello. Las mismas serán difundidas en la web institucional y, eventualmente, formarán parte integrante de la contratación que resulte de la adjudicación.

Serán efectuadas hasta CINCO (5) días antes de la fecha fijada para la apertura, salvo que el Pliego de Bases y Condiciones Particulares estableciera un plazo distinto. Las circulares por las que únicamente se **suspenda o prorrogue** la fecha de presentación de ofertas, podrán comunicarse con una antelación mínima de UN (1) día a la fecha originalmente fijada.

#### **ARTÍCULO 8° - PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

Las ofertas se podrán presentar en el lugar y hasta el día y hora que determine NACIÓN SEGUROS S.A. en la convocatoria. **Las propuestas presentadas fuera de término serán rechazadas y devueltas a sus representantes sin abrir.**

#### **ARTÍCULO 9° - EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

La sola presentación de la OFERTA implicará para el OFERENTE la aceptación y el pleno conocimiento de las condiciones y cláusulas integrantes del presente llamado, y de las características contractuales objeto del presente, por lo que no podrá invocar en su favor, para justificar los errores en que hubiere incurrido, dudas o desconocimiento de las disposiciones legales aplicables, de todo dato o circunstancia que surja de la documentación que la CONTRATANTE ponga a disposición de los oferentes para consulta, del contenido de los REQUERIMIENTOS que rigen este llamado, como así también de las especificaciones técnicas y fácticas de la contratación

La presentación de la OFERTA no crea derecho alguno para el OFERENTE, ni obligaciones para la CONTRATANTE.

#### **ARTÍCULO 10° - INMODIFICABILIDAD DE LA OFERTA**

La posibilidad de modificar la oferta precluirá con el vencimiento del plazo para presentarla, sin que sea admisible alteración alguna en la esencia de las propuestas después de acontecida esta etapa. Se entenderá por aspectos esenciales de las ofertas, aquellas condiciones que versen sobre el precio, la calidad, y/o cantidad, sin que esta enunciación sea limitativa.

No obstante, si en forma previa al vencimiento del plazo para presentar ofertas, un oferente quisiera corregir, completar o reemplazar una oferta ya presentada en un mismo procedimiento de selección, se considerará válida la última propuesta presentada en término.

**ARTÍCULO 11° - MANTENIMIENTO DE OFERTA**

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el término de NOVENTA (90) días corridos contados a partir de la fecha del acto de apertura, salvo que el Pliego de Bases y Condiciones Particulares fijara un plazo diferente. El plazo previsto, o el que se establezca en el pertinente Pliego Particular, se renovará en forma sucesiva y automática por lapsos iguales al inicialmente dispuesto, salvo que el oferente manifestara en forma expresa su voluntad de no renovar el plazo de mantenimiento con una antelación mínima de DIEZ (10) días corridos al vencimiento.

**ARTÍCULO 12° - REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE OFERTAS**

Las propuestas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Deberán ser redactadas en idioma nacional.
- 2) El original deberá estar debidamente foliado y firmado, en todas y cada una de sus hojas, por representante legal del oferente o por apoderado con facultades suficientes de representación, con sello aclaratorio del firmante.
- 3) Las enmiendas, interlineados y raspaduras en partes esenciales de la oferta, si las hubiere, deberán ser debidamente salvadas por el firmante de la oferta.
- 4) Las propuestas serán presentadas en UN (1) sobre o paquete perfectamente cerrado, consignando en su cubierta la identificación del oferente y de la convocatoria a la corresponde, precisando lugar, día y hora de apertura.
- 5) Deberán consignar el domicilio especial para el procedimiento de la selección a la que se presenten. En caso de no constituirse, se tendrá por domicilio real el declarado en la oferta.
- 6) La cotización de conformidad con la planilla respectiva y las presentes condiciones en lo pertinente.
- 7) En los casos en los que se efectúen ofertas alternativas y/o variantes, deberán indicar cuál es la oferta base y cuales las alternativas o variantes.
- 8) Asimismo, deberán ser acompañadas por:
  - a) Las muestras, si así lo requiriera el pliego de bases y condiciones particulares.
  - b) Toda información o documentación requeridas en los respectivos pliegos de bases y condiciones particulares.

### **ARTÍCULO 13° - COTIZACIÓN**

La moneda de cotización de la oferta deberá fijarse en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares. En aquellos casos en que la cotización se hiciera en moneda extranjera y el pago en moneda nacional, las Condiciones Particulares deberán determinar el tipo de cambio que se aplicará al realizar el cálculo del monto del desembolso.

La cotización deberá contener precio unitario y cierto, en números, con referencia a la unidad de medida establecida en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, el precio total del renglón, en números, las cantidades ofrecidas y el total general de la cotización, expresado en letras y números, determinados en la moneda de cotización fijada en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares. El precio cotizado será el precio final que deba pagar la jurisdicción o entidad contratante por todo concepto.

Los valores de cotización deberán expresarse con IVA desagregado, de conformidad con la Planilla de Cotización adjunta en el Anexo I.

### **ARTÍCULO 14° - OFERTA ALTERNATIVA**

**Además de la oferta base y siempre que así lo solicite el Pliego de Bases y Condiciones Particulares**, los oferentes podrán presentar ofertas alternativas, entendidas como aquellas que, cumpliendo en un todo las especificaciones técnicas de la prestación requerida, ofrece distintas soluciones técnicas que hace que puedan existir distintos precios para el mismo producto o servicio. NACIÓN SEGUROS S.A. podrá elegir cualquiera de las dos o más ofertas presentadas ya que todas compiten con la de los demás oferentes.

### **ARTÍCULO 15° - OFERTA VARIANTE**

Además de la oferta base, los oferentes podrán presentar ofertas variantes, entendidas como aquellas que, modificando las especificaciones técnicas de la prestación previstas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, ofrecen una solución con una mejora que no sería posible en caso de cumplimiento estricto del mismo.

**Sólo se admitirán ofertas variantes cuando las Condiciones Particulares lo acepten expresamente.** De presentarse una oferta variante sin que se encuentre previsto, deberá desestimarse únicamente la variante, siempre que pueda identificarse cuál es la oferta base.

### **ARTÍCULO 16° - APERTURA DE OFERTAS**

La apertura de las ofertas se realizará en el lugar, día y hora establecidos en las condiciones

particulares, en presencia de quienes representen a la Unidad de Compras y Servicios, y de todos aquellos que deseen presenciarlo, quienes podrán verificar la existencia, número y procedencia de los sobres, cajas o paquetes dispuestos para ser abiertos.

Si el día señalado para la apertura de las propuestas deviniera inhábil, el acto tendrá lugar al día hábil siguiente, en el mismo lugar y a la misma hora.

**Ninguna oferta presentada en término podrá ser desestimada en el acto de apertura. Si hubiere observaciones, se dejará constancia en el acta de apertura para su posterior análisis. La resolución que determine el rechazo de una oferta será inapelable y no podrá ser impugnada por el oferente.**

#### **ARTÍCULO 17° - VISTA DE LAS OFERTAS**

Los originales de las ofertas serán exhibidos a los oferentes por el término de DOS (2) días, contados a partir del día siguiente al de la apertura. Los oferentes podrán solicitar copia, la cual serán entregada en soporte digital o enviada por correo electrónico.

De existir un único oferente, se podrá prescindir del cumplimiento del término indicado en el párrafo anterior.

#### **ARTÍCULO 18° - ETAPA DE EVALUACIÓN DE OFERTAS**

Se entenderá por etapa de evaluación de las ofertas, al período que abarca el momento en que las propuestas se sometan a consideración del área requirente, hasta la notificación de la resolución de adjudicación. Esta etapa es confidencial, por lo cual durante esa etapa no se concederá vista de las actuaciones.

#### **ARTÍCULO 19° - CAUSALES DE DESESTIMACIÓN NO SUBSANABLES**

Las ofertas presentadas en la convocatoria serán pasibles de desestimación, sin posibilidades de subsanación, en los siguientes supuestos:

- a) Si el oferente fuera inelegible de conformidad con lo establecido en el Artículo 21 de las presentes Condiciones Generales.
- b) Si contuviera condicionamientos.
- c) Si contuviera cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación o que impidieran la exacta comparación con las demás ofertas;
- d) Si tuviera tachaduras, raspaduras, enmiendas o interlíneas sin salvar en las hojas que

contengan la propuesta económica, descripción del bien o servicio ofrecido, plazo de entrega, o alguna otra parte que hiciere a la esencia del contrato.

- e) Si estuviera escrita en lápiz común o con otros elementos susceptibles de ser corregidos o borrados y reescriturados sin dejar rastros.
- f) Cuando contuviera errores u omisiones esenciales a juicio de NACIÓN SEGUROS S.A.
- g) Si no se acompañare la garantía de mantenimiento de oferta o la constancia de haberla constituido, en caso de corresponder.

#### **ARTÍCULO 20° - CAUSALES DE DESESTIMACION SUBSANABLES**

Cuando proceda la posibilidad de subsanar errores u omisiones, se interpretará en todos los casos en el sentido de brindar a NACIÓN SEGUROS S.A. la posibilidad de contar con la mayor cantidad de ofertas válidas posibles y de evitar que, por cuestiones formales intrascendentes, se vea privada de optar por ofertas serias y convenientes desde el punto de vista del precio y la calidad.

La subsanación de deficiencias se posibilitará en toda cuestión relacionada con la constatación de datos o información de tipo histórico obrante en bases de datos de organismos públicos, o que no afecten el principio de igualdad de tratamiento para interesados y oferentes.

En estos casos, se deberá intimar al oferente a que subsane los errores u omisiones dentro del término de TRES (3) días, como mínimo, salvo que en el pliego de bases y condiciones particulares se fijare un plazo mayor.

La corrección de errores u omisiones no podrá ser utilizada por el oferente para alterar la sustancia de la oferta o para mejorarla o para tomar ventaja respecto de los demás oferentes.

#### **ARTÍCULO 21° - PAUTAS DE INELEGIBILIDAD**

Deberá desestimarse la oferta, cuando se configure, entre otros, alguno de los siguientes supuestos:

- a) 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 inelegibilidad, entre otros supuestos, en ofertas presentadas entre cónyuges, convivientes o parientes de primer grado en línea recta, salvo que se pruebe lo contrario.
- b) Cuando existan indicios que por su precisión y concordancia hicieran presumir que



media simulación de competencia o concurrencia. Se entenderá configurada esta causal, entre otros supuestos, 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 como integrante de un grupo, asociación o persona jurídica.

- c) Cuando exhiban incumplimientos en anteriores contratos, de acuerdo con lo que se disponga en los respectivos pliegos de bases y condiciones particulares.

#### **ARTÍCULO 22° - PRECIO VIL O NO SERIO**

La Unidad de Compras y Servicios podrá solicitar informes técnicos cuando presuma fundadamente que la propuesta no podrá ser cumplida en la forma debida por tratarse de precios excesivamente bajos de acuerdo con los criterios objetivos que surjan de los precios de mercado y de la evaluación de la capacidad del oferente.

Cuando de los informes técnicos surja que la oferta no podrá ser cumplida, corresponderá la desestimación de la oferta en los renglones pertinentes. A tales fines se podrá solicitar a los oferentes, precisiones sobre la composición de su oferta que no impliquen la alteración de esta.

#### **ARTÍCULO 23° - DESEMPATE DE OFERTAS**

Existirá igualdad de ofertas cuando la diferencia entre las mismas no supere un 5% (CINCO POR CIENTO). En estos casos, NACIÓN SEGUROS S.A. invitará a los respectivos oferentes para que, por escrito y dentro del término de TRES (3) días, formulen una mejora de precios.

Las nuevas propuestas que en consecuencia se presenten, serán abiertas en el lugar, día y hora establecidos para este requerimiento, labrándose el acta pertinente. El silencio del oferente invitado a mejorar su oferta se entenderá como que no modifica su oferta original.

De subsistir el empate, la adjudicación recaerá en la propuesta que, a criterio debidamente fundado de la requirente, ofrezca elementos de mejor funcionalidad, calidad y/o confidencialidad.

#### **ARTÍCULO 24° - ADJUDICACIÓN**

La adjudicación será en favor de la oferta más conveniente para NACIÓN SEGUROS S.A., teniendo en cuenta el precio, la calidad, la idoneidad del oferente y demás condiciones de la oferta. Podrá adjudicarse aun cuando se hubiere presentado una sola oferta.

La adjudicación podrá realizarse por renglón o por grupo de renglones, de conformidad con lo

que disponga el Pliego de Bases y Condiciones Particulares. En los casos en que se permita la cotización parcial, la adjudicación podrá ser parcial, aun cuando el oferente hubiere cotizado por el total de la cantidad solicitada para cada renglón.

Cuando se trate de la compra de un bien o de la contratación de un servicio estandarizado o de uso común cuyas características técnicas puedan ser inequívocamente especificadas e identificadas se entenderá, en principio, como oferta más conveniente, la de menor precio.

#### **ARTÍCULO 25° - NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN**

La adjudicación será notificada al adjudicatario o adjudicatarios y al resto de los oferentes, dentro del plazo de mantenimiento de oferta y en el término de SIETE (7) días hábiles contados a partir del dictado de la respectiva resolución.

**La comunicación dirigida al oferente que ha resultado adjudicado en el procedimiento de selección de que se trate, será la orden para cumplimentar el compromiso en las condiciones estipuladas.**

#### **ARTÍCULO 26° - PERFECCIONAMIENTO DE LA CONTRATACION**

La contratación se perfeccionará mediante la notificación de la orden de compra o comunicación fehaciente o, en su defecto, en oportunidad de firmar el contrato, dentro de los VEINTE (20) días hábiles de notificada la adjudicación.

#### **ARTÍCULO 27° - FORMAS DE GARANTÍA**

Las garantías que requiera el Pliego de Bases y Condiciones Particulares podrán constituirse, a opción del oferente o adjudicatario, únicamente de acuerdo con las siguientes formas:

- a) Entrega de dinero en efectivo.
- b) En títulos y/o Bonos Nacionales, que coticen en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, valuados según su cotización al cierre del último día hábil anterior al de la presentación.
- c) Mediante garantía bancaria, otorgada por entidad financiera autorizada a funcionar en los términos de la Ley 21.526.
- d) Póliza de seguro de caución emitida por una Compañía de Seguros autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, que cubra el monto resultante de la garantía.

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

**ARTÍCULO 28° - MONEDA DE LA GARANTÍA**

La garantía se deberá constituir en la misma moneda en que se hubiera hecho la oferta. Cuando la cotización se hiciera en moneda extranjera y la garantía se constituya en efectivo o cheque, el importe de la garantía deberá consignarse en moneda nacional y su importe se calculará sobre la base del tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina, vigente al cierre del día anterior a la fecha de constitución de la garantía.

**ARTÍCULO 29° - ACRECENTAMIENTO DE VALORES**

NACIÓN SEGUROS S.A. no abonará intereses por los depósitos de valores otorgados en garantía, en tanto que los que devengaren pertenecerán a sus depositantes.

**ARTÍCULO 30° - CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACIÓN**

Los cocontratantes deberán cumplir con la prestación en la forma, plazo o fecha, lugar y demás condiciones previstas en los documentos que rijan la convocatoria y aquellos que se integren en la orden de compra o contrato.

**ARTÍCULO 31° - PAUTAS PARA LA RECEPCIÓN DE BIENES**

Los bienes se recibirán con carácter provisional y los recibos o remitos que se firmen quedarán sujetos a la conformidad de la recepción.

El cocontratante estará obligado a retirar los elementos rechazados dentro del plazo que, al efecto, fije NACIÓN SEGUROS S.A. Sin perjuicio de las penalidades que eventualmente pudieran corresponder, el proveedor cuyos bienes hubieran sido rechazados deberá soportar los costos de traslado, y en su caso, de los que se derivaren de la destrucción de estos.

La conformidad de recepción definitiva será otorgada en el plazo de DIEZ (10) días, a partir de la recepción de los bienes o servicios objeto del contrato, salvo que el Pliego de Bases y Condiciones Particulares fijare uno distinto. En caso de silencio, los bienes o servicios se considerarán recibidos de conformidad.

**ARTÍCULO 32° - FACTURACIÓN**

Las facturas serán entregadas de conformidad con lo que dispuesto en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares. El/los adjudicatarios deberán confeccionar su factura electrónica obligatoriamente de conformidad a las normas vigentes que, sobre el particular, dicte la Administración Federal de Ingresos Públicos. La condición de Nación Seguros S.A. frente al

Impuesto al Valor Agregado es “Responsable Inscripto”.

#### **ARTÍCULO 33° - PLAZO DE PAGO**

El pago se realizará por transferencia bancaria en un plazo no superior a TREINTA (30) días corridos, salvo que el Pliego de Bases y Condiciones Particulares prevea uno distinto. Los plazos comenzarán a computarse a partir de la fecha de aprobación de la factura por NACIÓN SEGUROS S.A., previa verificación de que los ítems facturados se correspondan con tareas efectivamente realizadas, según constancia fehaciente emanada de remitos, notas de envío, guías de recepción o comprobante equivalente.

#### **ARTÍCULO 34° - AUMENTOS O DISMINUCIONES**

NACIÓN SEGUROS S.A. podrá aumentar o disminuir, unilateralmente, hasta un VEINTE POR CIENTO (20%) el total adjudicado. En casos excepcionales, debidamente fundado y cuando la índole de la contratación lo torne imprescindible, el aumento o la disminución podrán exceder dicho porcentaje, previa conformidad del cocontratante. Si éste fuera aceptado, no generará ningún tipo de responsabilidad al proveedor ni será pasible de ningún tipo de penalidad o sanción.

En ningún caso estas ampliaciones o disminuciones podrán exceder del TREINTA Y CINCO POR CIENTO (35%) del monto total del contrato, aun con consentimiento del cocontratante.

#### **ARTÍCULO 35° - PRÓRROGA**

**Cuando así lo prevea el Pliego de Bases y Condiciones Particulares,** NACIÓN SEGUROS S.A. podrá prorrogar los contratos por una única vez y por un plazo igual o menor al acordado en un inicio.

La prórroga deberá realizarse en las condiciones pactadas originariamente. No obstante, si los precios de mercado hubieren variado, la Unidad de Compras y Servicios formulará propuesta al proveedor a los fines de adecuar los precios estipulados durante el plazo original del contrato. En caso de no existir acuerdo, no podrá hacer uso de la prórroga prevista y no corresponderá la aplicación de penalidades.

#### **ARTÍCULO 36° - INVARIABILIDAD DE PRECIOS**

Los precios correspondientes a la adjudicación, por norma, serán invariables. No obstante, cuando causas extraordinarias o imprevisibles modifiquen la economía del contrato, se podrá,

por acuerdo de las partes: (a) Reconocer variaciones de costos, en la medida en que las causales imprevistas, incidan en los mismos; (b) Dar por rescindido el contrato, sin penalidad.

El reajuste previsto en el párrafo anterior sólo podrá computar variaciones de precios producidas en el período comprendido entre la fecha de adjudicación de la licitación y la fijada para el cumplimiento del contrato, sin considerar las prórrogas acordadas por causas no imputables a NACIÓN SEGUROS S.A.

#### **ARTÍCULO 37° - CESIÓN O SUBCONTRATACIÓN**

No será posible la subcontratación o cesión del contrato, en ambos casos, sin la previa aceptación expresa de NACIÓN SEGUROS S.A. El incumplimiento de este requisito facultará a NACIÓN SEGUROS S.A. a tener por resuelto el contrato de pleno derecho, con más las penalidades y pérdida de la garantía de cumplimiento.

En caso de aceptación de la subcontratación o cesión propuesta, el proveedor continuará obligado solidariamente con los compromisos emergentes del contrato. Tanto la subcontratación como la cesión no eximen al proveedor del cumplimiento de las obligaciones asumidas ni de la responsabilidad de prestar los servicios de acuerdo con lo previsto en los documentos que conforman el contrato emergente de la adjudicación.

Si durante la ejecución del contrato, NACIÓN SEGUROS S.A. considerase que un Subcontratista es incompetente para la prestar los servicios subcontratados, lo notificará al Proveedor, quien deberá tomar las medidas necesarias para la cancelación de dicho Subcontrato.

NACIÓN SEGUROS S.A. no reconocerá ninguna obligación contractual entre él y ningún subcontratista, sin perjuicio de lo cual la subcontratación de los servicios estará sujeto a las disposiciones pertinentes de los que integran el contrato.

El Pliego de Bases y Condiciones Particulares podrá prever que el oferente acompañe el listado de subcontratistas en las ofertas.

#### **ARTÍCULO 38° - PENALIDADES APLICABLES**

Los oferentes o cocontratantes podrán ser pasibles de las siguientes penalidades y sanciones:

##### **a) PENALIDADES.**

1. Pérdida de la garantía de mantenimiento de la oferta o de cumplimiento del contrato.
2. Multa por mora en el cumplimiento de sus obligaciones, teniendo en cuenta el principio de razonabilidad al tiempo de su determinación

3. Rescisión por su culpa.

b) SANCIONES. Sin perjuicio de las correspondientes penalidades los oferentes o cocontratantes podrán ser pasibles de las siguientes sanciones, en los supuestos de incumplimiento de sus obligaciones:

1. Apercibimiento
2. Suspensión.
3. Inhabilitación.

#### **ARTÍCULO 39° - CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Las penalidades no serán aplicadas cuando el incumplimiento de la obligación provenga de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente documentado por el interesado y aceptado por NACIÓN SEGUROS S.A. o en aquellos casos en los que el proveedor acredite encontrarse en una situación de razonable imposibilidad de cumplimiento de las obligaciones asumidas.

La existencia de caso fortuito o de fuerza mayor, deberá ser puesta en conocimiento de NACIÓN SEGUROS S.A. dentro de los DIEZ (10) días de producido o desde que cesaren sus efectos. Transcurrido dicho plazo no podrá invocarse.

#### **ARTÍCULO 40° - PATENTES Y MARCAS**

El proveedor asume toda responsabilidad por posibles infracciones o violaciones a la Ley N° 11.723, Régimen de Propiedad Intelectual, Ley N° 24.481 de Patentes y Modelos de Utilidad y a la Ley N° 22.362 de Marcas y Designaciones en la comercialización o uso de materiales u obras que formen parte del objeto de la presente convocatoria, afrontando todos los gastos que se originen por reclamos judiciales o extrajudiciales en tales circunstancias.

#### **ARTÍCULO 41° - INDEMNIDAD**

El proveedor deberá mantener indemne a NACIÓN SEGUROS S.A. por posibles reclamaciones, frente a cualesquiera acciones o demandas de cualquier naturaleza derivadas de daños y/o perjuicios causados a propiedades, o a la vida, o integridad de su personal o de terceros de NACIÓN SEGUROS S.A.

La garantía de indemnidad deberá hacerse extensible a reclamos o demandas iniciadas por empleados, agentes o contratistas o subcontratistas del adjudicatario, como así también de terceros que surgieran como consecuencia de la ejecución del contrato.

#### **ARTÍCULO 42° - JURISDICCIÓN**

En caso de conflicto entre las partes, los Tribunales Nacionales en lo Comercial, con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, serán fuero competente para dirimir las contiendas, renunciando las partes a todo otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderle.

**ARTÍCULO 43 - CONTROL S.S.N.**

El proveedor asume el compromiso de respetar y permitir el ejercicio de las funciones de contralor que la Superintendencia de Seguros de la Nación posee, conforme las disposiciones de la Ley N° 20.091 reglamentada por la Resolución N° 38.708 y aquellas que las modifiquen y/o completen.

No apto para cotizar

**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES****LICITACIÓN PÚBLICA N° 0015/2021 -CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA IMPLEMENTACIÓN DE UN CHAT ONLINE CON LAS INTEGRACIONES REQUERIDAS EN MODALIDAD SAAS**

---

**ARTÍCULO 1° - OBJETO**

El objeto del presente llamado es la contratación de Servicios Profesionales para el diseño, desarrollo, provisión, implementación y mantenimiento de una solución de chat online en modalidad SAAS con las integraciones requeridas, en adelante EL SISTEMA y todos sus módulos asociados, para Nación Seguros S.A. en adelante LA CONTRATANTE, según las especificaciones técnicas indicadas en la sección correspondiente de este documento y de acuerdo con los términos del mismo.

El servicio a prestar por parte del PROVEEDOR será completamente realizado en forma remota a la CONTRATANTE.

El objeto de la contratación incluye el desarrollo de las fases incluidas más adelante en el Cronograma de entregas.

El servicio solicitado tendrá que cumplir con la incorporación de todos componentes solicitados y con los demás requerimientos técnicos y funcionales que se describan o se soliciten en las distintas partes y/o Anexos del presente documento.

El SISTEMA, así como también los componentes tecnológicos objeto de la presente contratación deberán quedar correctamente funcionando e integrados con las aplicaciones de la CONTRATANTE que se encuentran implementadas en su Centro de Cómputos Primario alojado en un Datacenter en la localidad de Pacheco, Provincia de Bs. As, según lo solicitado en el presente PLIEGO

En cada una de las distintas etapas del proyecto, el ADJUDICATARIO deberá dar total cumplimiento y satisfacción a las funcionalidades, requerimientos y tiempos explicitados en este documento.

En los apartados “Mantenimiento” y “Mantenimiento y Soporte Técnico de EL SISTEMA” se indica el tipo y alcance de soporte considerado para EL SISTEMA.

**ARTÍCULO 2° - MANTENIMIENTO DE LA OFERTA**

El oferente deberá mantener la vigencia de los términos de su propuesta por el plazo de NOVENTA (90) días contados a partir de la fecha de recepción de la oferta.



### **ARTÍCULO 3° - VISITA Y CONSULTAS**

Aquellos oferentes que crean necesario, no siendo obligatoria, realizar previamente una visita técnica, a los fines de una exacta apreciación de las características de los trabajos a realizar, podrán solicitar la misma hasta las 17.00 hs del día, 23 de noviembre, enviando un correo electrónico a [jambelez@nacion-seguros.com.ar](mailto:jambelez@nacion-seguros.com.ar), con el nombre y apellido y la dirección de mail de la persona que participará de la visita.

La visita se realizará por medio de la plataforma Microsoft Teams y se enviará el correspondiente link indicando día y horario de la misma.

Asimismo, las consultas relacionadas al presente Pliego de Bases y Condiciones deberán ser formuladas mediante correo electrónico a la dirección [jambelez@nacion-seguros.com.ar](mailto:jambelez@nacion-seguros.com.ar) a partir del **día 17 de noviembre hasta el día 1 de diciembre de 2021 (inclusive)**, en el horario de 10 a 17 horas.

Las respuestas a las consultas que hubieran sido efectuadas en la presente convocatoria serán notificadas, por cualquier medio escrito, a todos los interesados que hubieran adquirido el pliego de bases y condiciones, conforme lo previsto en el artículo 6° de las Condiciones Generales.

No realizándose consultas, cualquier discrepancia futura que pueda plantearse será a exclusivo cargo del ADJUDICATARIO, sin que el mismo tenga derecho a reclamo alguno por ese concepto.

### **ARTÍCULO 4° - CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

Los OFERENTES deberán presentar documentación que acredite sus antecedentes y capacidad técnica referida a la provisión y puesta en marcha de productos y/o servicios de similares características técnicas de los requeridos en el objeto y alcance del presente llamado.

Las propuestas serán presentadas vía correo electrónico como archivo adjunto firmadas y con aclaración de la persona con facultades suficientes para obligar a la empresa, incluyendo documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos formales, la Propuesta Técnica y la Propuesta Económica.

La oferta deberá cumplimentar los requerimientos previstos en las condiciones de la contratación y sus correspondientes especificaciones técnicas, debiendo acompañar a la propuesta técnica y económica la siguiente documentación:

1) Copia de Certificaciones y Acreditaciones Técnicas de la Empresa y del personal del equipo de trabajo propuesto. Ejemplo: Certificación ISO 9001-2013, Certificaciones de sus profesionales en ejercicio en áreas de incumbencia del PLIEGO.

2) Antecedentes que acrediten su experiencia en la provisión, puesta en marcha y mantenimiento de sistemas similares. En todos los casos se deberá incluir como mínimo la siguiente información

- Fecha de inicio y de terminación del contrato.
- Área geográfica bajo contrato.
- Enumeración de los servicios prestados.
- Nombre y Apellido del contacto, domicilio y teléfono.

3) Curriculum Vitae de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo presentado por el OFERENTE, donde consten referencias de contactos de los proyectos en los cuales participaron donde se indique el rol, fechas de la participación y contacto para verificar la participación y las certificaciones que este acredite.

4) Fotocopia certificada del Contrato Social o Acta de Constitución, Estatutos, y demás instrumentos legales que acrediten la personería del representante del oferente en la presente licitación. En caso de figuras asociativas, en los términos del Capítulo 16, Libro Tercero del Código Civil y Comercial, se deberán acompañar los instrumentos constitutivos con todas las partes que la conforman y compromiso escrito con firma certificada que exprese la voluntad de constituir la asociación.

5) DDJJ de pago de aportes y contribuciones (F. 931, A.F.I.P.) de las obligaciones previsionales cuyo vencimiento hubiere ocurrido inmediatamente antes de la presentación de la oferta.

6) Declaración jurada con el compromiso de mantener la capacidad técnica para dar cumplimiento a cada ítem o aspecto solicitado para la ejecución de la obra y de garantía por un período mínimo de 12 meses a partir de iniciada la misma.

7) Formulario de Declaración Jurada de Intereses, cuyo modelo se adjunta en el Anexo VII. A tales efectos se informa que las Autoridades con facultades para decidir en el presente procedimiento se encuentran publicadas en la web institucional de la Compañía - <https://www.nacion-seguros.com.ar/index.php/institucional/> -.

- 8) Formulario de Declaración Jurada de Abastecimiento Responsable, adjunta en el Anexo VIII.
- 9) Denunciar una dirección de correo electrónico (Domicilio electrónico) donde serán válidas todas las notificaciones.
- 10) Planilla de Cotización Anexo I. Los precios no incluirán IVA.

El OFERENTE podrá adjuntar como parte de la propuesta toda información adicional o complementaria que considere de valor indicando el punto o aspecto de su propuesta al que está relacionada la misma. Toda la documentación que presenten los oferentes deberá estar vigente al momento de la presentación de las propuestas y, en el caso del adjudicatario, durante todo el plazo del contrato a que dé lugar la presente licitación.

**Los documentos firmados digitalmente tendrán el mismo valor legal que los documentos en soporte papel con firma ológrafa y serán considerados como medio de prueba de la información contenida en ellos.**

No serán considerados otros documentos que no sean los indicados precedentemente, salvo que su presentación sea exigida en las especificaciones técnicas o en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

#### **4.1) Idoneidad del Equipo de Trabajo**

Para la evaluación de la capacidad técnica del Equipo de Trabajo afectado a los servicios objeto del presente llamado, que deberá ser tal que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos previstos en el PLIEGO, se tendrán en cuenta entre otros los siguientes factores:

La dotación y categoría del personal operativo a utilizar en cada uno de los roles, servicios y tareas de apoyo o complementarias que hubiere, incluyendo la nómina de personal especializado afectado al proyecto.

Las estructuras de personal de supervisión, de cada área, con todos los datos pertinentes para una comunicación rápida y eficiente con el mismo.

Los OFERENTES deberán presentar Curriculum Vitae de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo presentado por el OFERENTE, donde consten referencias de contactos de los proyectos en los cuales participaron donde se indique el rol, fechas de la participación y contacto para verificar la participación y las certificaciones que este acredite.

#### **4.2) Equipo de Trabajo del OFERENTE**

El OFERENTE deberá constituir un equipo de trabajo que contemple todos los roles necesarios para realizar EL SISTEMA con el alcance indicado en este PLIEGO.

En su OFERTA, El OFERENTE deberá indicar como está conformado su equipo de trabajo indicando para cada miembro del equipo el ROL, su CV, las Certificaciones que disponga, y la Experiencia en Proyectos Similares.

El OFERENTE deberá considerar en su OFERTA que estén considerados los siguientes roles (mínimos):

TABLA ROLES del equipo de trabajo y Requisitos Mínimos

<b>Líder de Proyecto/Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Al menos 2 (dos) años de experiencia como Líder de Proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado.</li> <li>-Experiencia en gestión de equipos de desarrollo de software.</li> <li>-Capacidad de interlocución y resolución de problemas.</li> </ul>
<b>Arquitecto de Sistema</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Al menos 3 (tres) años de experiencia en proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado.</li> <li>-Experiencia en definición técnica de proyecto de desarrollo de software.</li> <li>-Experiencia comprobable en el diseño de la arquitectura del sistema objeto del presente llamado.</li> <li>-Capacidad para realizar diagnóstico y resolución de problemas técnicos.</li> <li>-Elaboración de la documentación técnica asociada al proyecto.</li> </ul>
<b>Especialista/Líder DevOps</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Al menos 2 (dos) años de experiencia en proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado.</li> <li>-Experiencia comprobable en la utilización de metodologías Ágiles en proyectos realizados.</li> <li>-Mínimo 2 (dos) años de experiencia como desarrollador, operaciones, despliegue y monitoreo de aplicaciones</li> <li>-En este rol se deberán integrar los conocimientos técnicos de Base de datos, Web Services, MicroServicios y los que correspondan según la tecnología del SISTEMA propuesto por el OFERENTE.</li> <li>-Capacidad para integrar equipo multidisciplinario, gestionar y promover la mejora continua de procesos, el equipo y la entrega de valor a los clientes</li> </ul>

-Capacidad para realizar diagnósticos y resolución de problemas
<b>Analista Programador</b>
<p>-Al menos 2 (dos) años de experiencia en proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado.</p> <p>-Mínimo 2 (dos) años de experiencia como programador Java.</p> <p>-En este rol se deberán integrar los conocimientos técnicos de Base de datos, Web Services, MicroServicios y los que correspondan según la tecnología del SISTEMA propuesto por el OFERENTE.</p> <p>-Capacidad para diseñar, ejecutar y evaluar resultados de pruebas unitarias.</p> <p>-Capacidad para realizar diagnósticos y resolución de problemas.</p>
<b>Especialista/Líder Seguridad Informática/Ciberseguridad</b>
<p>Al menos 2 (dos) años de experiencia como Especialista / Líder en Seguridad Informática / Ciberseguridad, en proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado.</p> <p>-En este rol se deberán integrar los siguientes conocimientos técnicos: pen test y hacking</p> <p>- Participar en el diseño de los sistemas a efectos de que se consideren los criterios de seguridad apropiados, así como en la evaluación de herramientas y recursos para limitar (mitigar) riesgos.</p> <p>-Capacidad para gestionar incidentes y riesgos de modo de garantizar la continuidad de las operaciones del organismo.</p> <p>-Capacidad para desarrollar e implementar técnicas de prevención frente a posibles amenazas, y asegurar la protección de la infraestructura IT y servicios Web del organismo, pudiendo interpretar y aplicar la normativa de seguridad vigente.</p>

Una persona puede cumplir más de un rol si su perfil profesional lo cubre.

En caso de que los colaboradores que participen en el mantenimiento o cualquier otra etapa o parte del proyecto no sean los indicados en la OFERTA se deberá proceder como lo indicado en el apartado “Dotación de Personal” de este PLIEGO

EL OFERENTE deberá indicar para cada miembro del equipo que presente en su OFERTA el tipo de relación contractual que éste tiene con EL OFERENTE que deberá ser del tipo Relación de Dependencia y que tendrán que poder verificarse al momento de la adjudicación del OFERENTE.

#### **4.3) Metodología de Trabajo**

El OFERENTE deberá indicar la metodología de trabajo que aplicará en mantenimiento de EL SISTEMA que permita el desarrollo en los tiempos y en el alcance indicado en este PLIEGO.

En la OFERTA, el OFERENTE deberá proporcionar detalles de la metodología a emplear con indicación de herramientas, técnicas y demás recursos que pondrá en práctica durante el mantenimiento de EL SISTEMA.

#### **4.4. Plan de trabajo**

Los OFERENTES deberán presentar un Plan de Trabajo como hoja de ruta con grandes hitos que, cumpla con los requisitos del DOCUMENTO y una metodología de trabajo que asegure la calidad del servicio para el correcto desarrollo de la prestación. Deberá contener como mínimo:

a) Sobre el desarrollo de EL SISTEMA,

La diagramación y programación detallada de las tareas del proceso de desarrollo de las integraciones y configuraciones de EL SISTEMA considerados en la OFERTA. Es requisito mínimo contemplar las fases, tiempos y entregables definidos en el presente documento.

Detalle de las tareas que se realizarán en cada etapa del proyecto y los plazos de inicio y fin de cada una de ellas.

Cronograma de la implementación en Microsoft Project con fechas previstas de inicio y fin, recursos humanos responsables por parte del OFERENTE y la CONTRATANTE, especificación detallada de alcance, objetivo, dependencias y procedencias por cada una de las tareas del proyecto. Dicho cronograma deberá incluir además los hitos de facturación descritos en el punto de "Forma de Pago".

Definición de política de control y monitoreo del proyecto según lo que establecido en el CDS.

b) Sobre los Ambientes y Entornos,

La diagramación y programación detallada del proceso de configuración de ambientes necesarios para el acceso a EL SISTEMA en todas sus fases, comprendiendo las pruebas, ajuste, tiempos, capacitación y entrenamiento considerados en la OFERTA para garantizar su completo funcionamiento.

Plan de aseguramiento de la calidad para alcanzar lo definido en los apartados "Disponibilidad por diseño de EL SISTEMA" y "Requisitos de escalabilidad y rendimiento del sistema", detallando todos los tipos de prueba que deberán ejecutarse, (unitarias, stress y

volumen) para garantizar la correcta calidad de cada entregable antes de ponerlo a disposición para que la CONTRATANTE realice las comprobaciones pertinentes.

c) Sobre la implementación de EL SISTEMA,

La diagramación y programación detallada del proceso de puesta en marcha de los sistemas necesarios, comprendiendo las pruebas, ajustes, aceptación, tiempos, capacitación y entrenamiento considerados en la OFERTA para garantizar su completo funcionamiento.

Se deberá incluir detalle de la metodología de implementación.

El avance se determinará en función de las tareas finalizadas, entendiéndose por finalizada aquella sobre la cual la CONTRATANTE haya prestado su conformidad.

Definición de criterios de validación y aceptación de los entregables según lo establecido en el CDS.

d) Sobre el Equipo,

La estructura, organigrama, dotación y categoría del personal operativo, de supervisión y/o gerenciamiento a utilizar en cada uno de los servicios y tareas de apoyo o complementarias que hubiere.

Matriz de Roles involucrados para cada etapa del proyecto que permita la lectura de cuantos recursos por rol participan en todo el proyecto.

Cada tarea del plan deberá tener identificados responsables por parte del ADJUDICATARIO y la CONTRATANTE, objetivo, dependencias y precedencias.

Detalle de recursos humanos que participarán del proyecto según los apartados “Equipo de trabajo del OFERENTE” y “Equipo de trabajo de la CONTRATANTE”

El plan de relevo, sustitución y refuerzo del personal.

e) Sobre el aspecto funcional de EL SISTEMA,

Enfoque funcional y técnico de la solución propuesta para el proyecto.

Además, se deberá presentar un Plan de administración de riesgos y la Definición de supuestos y restricciones.

Cualquier otra información relativa al Plan de Trabajo propuesto por los OFERENTES no especificada precedentemente y que hubiese sido exigida en este PLIEGO.

Cualquier otro dato que permita establecer con exactitud la metodología y los recursos técnicos, materiales y humanos que utilizará el OFERENTE para la puesta en marcha inicial y ejecución de los servicios.

## **ARTÍCULO 5° - GARANTÍAS**

### **5.1. Integración de las garantías**

Los términos para efectivizar la integración de las garantías se ajustarán a los siguientes plazos:

- De mantenimiento de oferta: **junto con la presentación de la oferta** deberá integrarse la garantía de oferta por parte del proponente por un monto equivalente al CINCO POR CIENTO (5%) del valor total de la oferta. En el caso de cotizar con alternativas, la garantía se calcula sobre el mayor valor propuesto.
- De adjudicación: el adjudicatario integrará la garantía de cumplimiento contractual, equivalente al QUINCE POR CIENTO (15%) del valor total de la adjudicación, dentro del plazo de CINCO (5) días de recibida la notificación de la adjudicación y no pudiendo ser posterior a la firma del contrato.

### **5.2. Independencia de la garantía**

La garantía deberá constituirse individualmente para cada contratación en la que participen los oferentes y/o adjudicatarios, con independencia de otras licitaciones o contrataciones en que intervengan.

### **5.3. Falta de integración de las Garantías**

El adjudicatario que no integre la garantía de adjudicación dentro del plazo que se establece en el ARTÍCULO 5.1., sufrirá la pérdida automática de sus derechos como adjudicatario.

### **5.4. Devolución de las Garantías**

Serán devueltas:

- i. La garantía de mantenimiento de oferta: A los oferentes cuyas ofertas fueren declaradas inadmisibles y aquellas que no hayan resultado seleccionadas, luego de transcurridos QUINCE (15) días del momento del rechazo de la oferta o adjudicación, el que fuera menor. A los oferentes que no hubieran resultado adjudicatarios, luego de transcurridos CINCO (05) días del momento de la adjudicación.
- ii. La garantía de adjudicación: Una vez concluida satisfactoriamente la prestación emergente de la contratación.

## **ARTÍCULO 6° - FORMA DE COTIZACIÓN REQUERIDA**



La cotización debe ser efectuada en Dólares Estadounidenses respetando, en un todo, la planilla de cotización que se adjunta como Anexo I del presente Pliego de Bases y Condiciones. Los precios cotizados serán considerados fijos e inamovibles, y no podrán indicarse cláusulas de reajuste.

#### **ARTÍCULO 7° - FECHA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

- a) El soporte digital de la documentación detallada en el apartado 1 a 9, del ARTÍCULO 4° de las presentes Condiciones Particulares, deberá enviarse a la dirección de correo electrónico [jambelez@nacion-seguros.com.ar](mailto:jambelez@nacion-seguros.com.ar), [meufemio@nacion-seguros.com.ar](mailto:meufemio@nacion-seguros.com.ar) y [escribana@escribaniairustia.com.ar](mailto:escribana@escribaniairustia.com.ar) el día 7 de diciembre de 2021 hasta las 12:00 horas.

**El cumplimiento de este requisito será necesario para que la CONTRATANTE notifique al domicilio electrónico denunciado por el OFERENTE, el link de ingreso a la Plataforma Microsoft Teams, a través de la cual se celebrará el Acto del Apertura.**

- b) La oferta técnica, la económica, junto con la documentación enumerada en el ARTÍCULO 4°, en soporte físico y digital, deberán presentarse en Escribanía Irustia, sita en Paraguay 914 – 7° Piso – Oficina A, de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dirigidas a la Unidad de Compras y Servicios de Nación Seguros S.A., el día 7 de diciembre de 2021 de 11 a 16 horas.

Sin perjuicio de la presentación de la oferta en soporte digital, con posterioridad a la celebración del acto de apertura, los oferentes deberán remitir la propuesta técnica a la casilla [jambelez@nacion-seguros.com.ar](mailto:jambelez@nacion-seguros.com.ar).

#### **ARTÍCULO 8° - CELEBRACIÓN DEL ACTO DE APERTURA**

La celebración del acto de apertura de las ofertas se realizará en la Escribanía Irustia, sita en Paraguay 914, 7º piso, oficina A - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el día 7 de diciembre 2021 a las 16:00 horas, por videoconferencia, en presencia de quienes representen a la Unidad de Compras y Servicios, y de aquellos oferentes que presenten propuesta y deseen presenciarla, pudiendo verificar la existencia, número y procedencia de los sobres, cajas o paquetes dispuestos para ser abiertos.

Únicamente los oferentes que hayan dado cumplimiento a lo previsto en el ARTÍCULO 7° apartado a), podrán presenciar de forma virtual la apertura de sobres. Asimismo, los oferentes deberán confirmar su asistencia a la videoconferencia y, en su caso, notificar los datos de identificación de las personas que participarán en su representación, los que serán solicitados

por la escribana actuante al inicio de la videoconferencia. La videoconferencia podrá ser grabada.

#### **ARTÍCULO 9° - PLAZO DE VIGENCIA - OPCION DE PRÓRROGA**

Los servicios objeto de la presente contratación deberán ser prestados durante un plazo de 17 meses que no puede ser menor a la suma de los siguientes plazos:

- a) Plazo del Cronograma de Entrega, 3 meses
- b) Plazo de Garantía Técnica 2 meses
- c) Plazo de Mantenimiento (Evolutivo y/o Preventivo y/o Correctivo) 12 meses

Los servicios objeto de la presente contratación deberán ser prestados durante el plazo indicado precedentemente, con opción a prórroga por un único período igual o menor en las condiciones que se convengan oportunamente.

#### **ARTÍCULO 10° - DE LA FACTURACIÓN**

Los plazos para el pago comenzarán a correr a partir de la fecha de la efectiva recepción de la Factura, independientemente de la fecha de su emisión. Este plazo se interrumpirá si existiera, en la factura, error u omisión imputable al ADJUDICATARIO.

La factura deberá emitirse en un todo de acuerdo con la normativa vigente al respecto y contendrá, como mínimo, los siguientes datos:

- Descripción del Servicio.
- Número y fecha de la Orden de Compra o Contrato.
- Cantidad, detalle e importe facturado.
- Período Facturado (aclarar entre que fechas se encuentra comprendido).
- Importe total bruto de la Factura.
- Monto y tipo de descuentos, si correspondiera.
- Importe neto de la Factura.

La facturación deberá presentarse en el domicilio de la CONTRATANTE o en soporte electrónico dirigido a [facturaselectronicas@nacion-seguros.com.ar](mailto:facturaselectronicas@nacion-seguros.com.ar), según la normativa vigente que le resultare aplicable.

El pago se realizará en un plazo no superior a 30 (treinta) días de la aprobación de las facturas por parte de la CONTRATANTE, que correspondan a los servicios prestados efectivamente.

**ARTÍCULO 11° - PAGO**

Los plazos para el pago comenzarán a correr a partir de la fecha de la efectiva recepción de la Factura, independientemente de la fecha de su emisión. Este plazo se interrumpirá si existiera, en la factura, error u omisión imputable al ADJUDICATARIO.

El pago se realizará en un plazo no superior a 30 (treinta) días de la aprobación de las facturas por parte de la CONTRATANTE, que correspondan a los servicios prestados efectivamente.

La cancelación de la factura se efectuará en PESOS ARGENTINOS, de acuerdo, al tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina correspondiente a la fecha inmediata anterior al efectivo pago de la factura.

En caso de que la variación del tipo de cambio resulte ser igual o superior al xx% (xxxxxx CIENTO) desde el envío de la Orden de Compra al momento del pago efectivo, las partes se comprometen a establecer mecanismos paliativos que procuren contener los efectos derivados de dichas circunstancias a fin de mantener la ecuación económico-financiera del contrato emergente de la adjudicación. A tales efectos, la parte interesada notificará a la otra invocando la presente cláusula, invitándola a renegociar.

11.1 Para los servicios profesionales para el diseño, desarrollo, provisión, implementación de el sistema.

La forma de pago se realizará de acuerdo al cumplimiento de cada fase del proyecto referidas en el apartado “Cronograma de Entregas” e indicadas en la siguiente tabla:

Fase	Hito – Descripción	% Pago	Plazo de Entrega
Inicio / Concepción	Aceptación del plan de trabajo	10%	Desde la emisión de acta de aceptación de los servicios descriptos
Desarrollo BOT	Aceptación de la fase Desarrollo BOT	10%	
Desarrollo Integraciones	Aceptación de la fase Desarrollo Integraciones	20%	
Prueba Completa	Aceptación de la fase Prueba Completa	20%	
Implementación y Aceptación	Aceptación de la fase Implementación y Aceptación	30%	
Transferencia	Aceptación de la fase de Transferencia	10%	

Para las condiciones de entrega de cada una de las fases y/o los hitos se deben considerar los criterios indicados en el apartado “Entregables del Proyecto”.

#### 11.2 Para los mantenimientos Preventivo y/o Correctivo.

La forma de pago se realizará de acuerdo al mes de soporte realizado sobre EL SISTEMA. Los pagos son a mes vencido.

El ADJUDICATARIO presentará sus facturas en forma mensual, durante los primeros 5 (cinco) días del mes posterior al vencido.

#### 11.3 Para el mantenimiento Evolutivo.

El pago se realizará una vez entregadas las nuevas funcionalidades requeridas y aceptadas por la CONTRATANTE e implementadas en el ambiente de producción; las que se corresponden con la cantidad de horas de mantenimiento evolutivo acordado con la CONTRATANTE.

De completarse el periodo acordado para el mantenimiento evolutivo y no habiéndose consumido la totalidad de las horas previstas en este PLIEGO para este tipo de servicio, las horas no consumidas NO serán abonadas por la CONTRATANTE.

### **ARTÍCULO 12° - DEL CONTRATANTE**

#### **11.1. Equipo de trabajo de la CONTRATANTE**

Al equipo del ADJUDICATARIO se podrán integrar especialistas de la CONTRATANTE, a exclusivo criterio de la misma en los roles de Líder de Proyecto/Producto, Arquitecto de Sistema, Analista Funcional, Analista Programador, Analista de Calidad, Especialista/Líder DevOps, Especialista/Líder Seguridad Informática/Ciberseguridad, Especialista de Base de Datos y servidores de aplicaciones.

#### **12.2. Entorno de Trabajo**

La CONTRATANTE dispondrá de los ambientes necesarios para el desarrollo de las tareas del ADJUDICATARIO con respecto a las integraciones. Los ambientes necesarios para implementar EL SISTEMA corresponden a Prueba y Producción según las metodologías de la CONTRATANTE. En el CDS y en la fase de Iniciación / Concepción del proyecto se determinará algún otro ajuste de especificación de entornos por las características o metodologías utilizadas en el proyecto.

Los ambientes serán configurados en base a las premisas de operatividad necesarias para cumplir con el presente PLIEGO y que verifiquen las políticas de la CONTRATANTE.

Durante todo el período de prestación de los servicios y/o desarrollo de Proyectos, la CONTRATANTE tendrá acceso a versiones parciales de EL SISTEMA.

A los efectos de poder garantizar la correcta prestación de los servicios, la CONTRATANTE proveerá los siguientes elementos:

- De ser necesario, la CONTRATANTE pondrá a disposición una conexión vía VPN o compartirá escritorio remoto en colaboración a las tareas que lo requieran debido a que los servicios son prestados en forma virtual. El ADJUDICATARIO será responsable de otorgar el equipamiento informático (PC/notebook), herramientas de desarrollo y licencias de estos para que su personal pueda desarrollar sus tareas independientemente del lugar donde realice sus actividades.
- Proveerá los recursos necesarios para la realización de las tareas y las pruebas de validación, como ser información, servicios web para la integración, etc.

#### **ARTÍCULO 13° - DEL SERVICIO A PRESTAR**

##### **13.1. Cronograma de entregas**

De acuerdo al objeto de la contratación se indican las siguientes fases, entregables y plazos sugeridos para cada una. La tabla de referencia a continuación no debe ser comprendida como una secuencia de fases “en cascada” sino a modo de contemplar los elementos sugeridos como parte de todo el ciclo de desarrollo y operaciones. La única fase que indefectiblemente quedará aislada del resto es la que da comienzo al proyecto y se la conoce como “Inicio / Concepción”. El resto de las fases pueden ser consideradas como parte del ciclo de vida de manera iterativa e incremental.

Fase	Entregables	Plazo
Inicio / Concepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acta de Inicio</li> <li>-Plan de Proyecto*.</li> <li>-Validación de Requerimientos funcionales y no funcionales.</li> <li>-Validación de requisitos de la arquitectura de la solución.</li> </ul>	Dentro de los 15 días corridos de la fecha de adjudicación.

Fase	Entregables	Plazo
	-Validación de los Ambientes de trabajo para el desarrollo del proyecto.	
Desarrollo BOT	-Especificaciones de caso de uso de la arquitectura -Documento de Diseño de Árbol del BOT -Documentación de configuración para funcionamiento según lo solicitado -Diseño de pruebas -Resultado de las pruebas	Dentro de los 25 días corridos de aprobada la fase de Inicio/Concepción.
Desarrollo Integraciones	-Especificaciones de caso de uso de las integraciones -Documento de Diseño de Árbol del BOT con las integraciones -Diseño de pruebas -Resultado de las pruebas	Dentro de los 25 días corridos de aprobada la fase de Desarrollo BOT.
Prueba Completa	-Documento de arquitectura validado con especificaciones de caso de uso -Documento de configuraciones solicitadas -Documentación de recomendaciones y ajustes necesarios según pruebas realizadas - Informe de escalabilidad y	Dentro de los 10 días corridos de aprobada la fase Desarrollo Integraciones.

Fase	Entregables	Plazo
	rendimiento	
Implementación y Aceptación	-Manual de pasos de configuración para la generación del ambiente y publicación. -Protocolo de Aceptación completo y aceptado por la CONTRATANTE - Informe de Riesgos de Seguridad	Dentro de los 10 días corridos de completada la fase de Prueba Completa.
Transferencia	-Manual de operaciones -Material de capacitación -Workshops y actividades de transferencia indicadas en ANEXO Capacitación y en las Especificaciones Técnicas.	Dentro de los 10 días corridos de completada la fase de Implementación y Aceptación.

\* Plan de proyecto: ver lineamientos en el apartado “Plan de trabajo”.

### **13.2. Entregables del Proyecto**

Los entregables requeridos al ADJUDICATARIO se deberán corresponder con lo indicado en el apartado “Cronograma de Entregas”.

Para cada entregable comprometido en el Cronograma de Entrega se requiere la validación por la CONTRATANTE previo a la aprobación final al ADJUDICATARIO.

El Alcance para la aceptación de cada entregable está estipulado en el apartado “Criterios de Aceptación”.

### **13.3. Administración de la Configuración y/o versionado**

El ADJUDICATARIO deberá definir y mantener un sistema de manejo de versiones para todos los componentes del sistema.

El proceso de administración de la configuración y/o versionado deberá ser acordado previamente en el CDS.

La CONTRATANTE indicará al ADJUDICATARIO los estándares y herramientas de software que considera mínimos para conformar un ambiente de trabajo acorde.

#### **13.4. Comité de Seguimiento (cds)**

En la fase de Inicio / Concepción según se refiere en el apartado “Cronograma de Entregas” se procederá a coordinar una reunión con participación de la CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO donde:

Quedará establecido la asignación de roles a los participantes de las partes involucradas.

Se efectuará la presentación del Referente de Proyectos asignado por la CONTRATANTE con la misión de realizar el seguimiento y control por esta parte.

Quedará conformado el COMITÉ DE SEGUIMIENTO (CDS) con la participación del Gerente de Proyecto/Producto y/o Líder de Proyecto/Producto y/o Responsable de Producto por parte del ADJUDICATARIO y el Referente de Proyectos de la CONTRATANTE.

El ADJUDICATARIO designará y mantendrá, en forma permanente y durante el proyecto, un representante con facultades de decisión, a los efectos de coordinar y asegurar el cumplimiento de las tareas del proyecto.

Este CDS será el que especificará las prioridades, validaciones y aprobaciones técnicas de los entregables del proyecto.

El CDS acordará en detalle la metodología de trabajo y el uso de las Herramientas de seguimiento y control.

Los acuerdos establecidos en las reuniones que realice el CDS deben quedar debidamente documentados, firmados y aprobados por todos los participantes.

Será requisito para el ADJUDICATARIO la presentación de Informes de Avance del Proyecto, según se defina en el CDS.

#### **13.5. Especificación de protocolo de aceptación**

El ADJUDICATARIO deberá realizar las entregas acordadas con calidad de aceptación.

La CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO desarrollarán conjuntamente una Especificación de un Protocolo de Aceptación para cada entrega, alcance, módulo según se acuerde en el CDS.

El Protocolo de Aceptación incluirá:



-Detalle de las funcionalidades a evaluar. Los criterios definidos para la aceptación de cada una de ellas están indicados en el apartado “Criterios de Aceptación”.

-Suficiente detalle de las pruebas a realizar por la CONTRATANTE para confirmar que EL SISTEMA -o parte de este que se trate- cumplirá con los criterios de aceptación establecidos; estos incluirán criterios de rendimiento.

-Detalle de las facilidades que la CONTRATANTE tendrá disponibles para la realización del Protocolo de Aceptación.

-Estimaciones de la duración prevista para la ejecución del Protocolo de Aceptación.

### **13.6. Garantía Técnica Final o Parcial**

Nos referimos como Garantía Técnica Final a la que acontece a partir de la aceptación de EL SISTEMA y con Garantía Técnica Parcial a la que corresponde por una falla durante el periodo de Garantía Técnica Final.

El ADJUDICATARIO está obligado a otorgar una Garantía Técnica por **fallas de desarrollo, adaptación y/ provisión de componentes y/o su implementación** sin costo alguno para la CONTRATANTE, por el plazo de 60 días para cada entrega parcial o final luego de realizado el Protocolo de Aceptación para la entrega que se trate.

Si durante el Plazo de Garantía Técnica, la CONTRATANTE detectara una falla como las que se describen en el primer párrafo, el ADJUDICATARIO deberá atender el reclamo en un plazo no mayor a 24hs y proceder a su resolución en un tiempo máximo de 5 días.

Resuelta la falla, la misma contará con una Periodo de Garantía Técnica Parcial de 1 mes.

En caso de que esto no ocurriese, la CONTRATANTE podrá reclamar el pago de penalidades u otras acciones contempladas en este PLIEGO.

### **13.7. Prestaciones no cumplidas detectadas en la fase de aceptación o garantía técnica final.**

Si el ADJUDICATARIO no pudiera completar satisfactoriamente en tiempo y forma el Protocolo de Aceptación de EL SISTEMA -o de la resolución de una falla reclamada en periodo de Garantía Técnica Final- la CONTRATANTE comunicará fehacientemente al ADJUDICATARIO de esta situación con un detalle de las partes en los que no se hubiere cumplido el servicio o se hubiere detectado insuficiente prestación, pudiendo otorgar un plazo perentorio para que los

trabajos sean cumplidos conforme este PLIEGO y emplazándola para que indique las causas que provocaron dichas falencias.

Vencido el término sin que el ADJUDICATARIO hubiere subsanado las deficiencias apuntadas, la CONTRATANTE podrá considerar el trabajo no realizado, sin perjuicio de las sanciones y/o medidas que correspondiere aplicar.

### **13.8. Mantenimiento**

Vencido el plazo de la Garantía Técnica EL SISTEMA deberá estar soportado por un servicio de mantenimiento por el plazo de 12 meses correspondiente a los Servicios Profesionales para el mantenimiento.

El alcance del servicio de mantenimiento es *Preventivo, Correctivo y Evolutivo*.

En las especificaciones técnicas(ET) se indica las exigencias mínimas para el alcance del servicio de mantenimiento requerido.

### **13.9. Criterios de Aceptación**

La CONTRATANTE tendrá el plazo indicado en la fase de Aceptación en el apartado “**Cronograma de entregas**” para completar el Protocolo de Aceptación y verificar el cumplimiento de la calidad del producto de software entregado.

En todos los casos el ADJUDICATARIO es responsable de la implementación y de los procedimientos necesarios para el funcionamiento y puesta en marcha de EL SISTEMA.

En cuanto a las condiciones generales de aceptación de entregables previstos en el presente documento, se definen las siguientes pautas de trabajo:

-Toda observación a uno de los entregables derivará en una reunión con el ADJUDICATARIO para comunicar los motivos de la observación y definirá los períodos de subsanación. En dicha reunión, la CONTRATANTE expondrá y explicará los motivos de la observación. El Contratista deberá resolver las observaciones dentro del período de subsanación establecido.

-Resuelta la observación por parte de LA ADJUDICATARIA la CONTRATANTE realizará el Protocolo de Aceptación sobre la parte observada -o en la extensión que corresponda- en el plazo más expedito que se pueda acordar entre las partes.

-Si la resolución es satisfactoria, la CONTRATANTE otorgará la aceptación; de lo contrario, comunicará las razones de la no aceptación y deberá realizar nuevamente el ciclo aquí descrito.

-Si la observación reportada no puede resolverse en el tercer ciclo se procederá como se indica en el apartado **“Prestaciones no cumplidas detectadas en la fase de Aceptación o Garantía Técnica Final”**.

-Una vez que la CONTRATANTE considere que EL SISTEMA -o entregable- es válido (por cumplir con los estándares de calidad, ser completo y correcto, tanto desde el punto de vista formal como funcional), emitirá la aceptación del mismo.

Demoras por incumplimiento de los plazos comprometidos o en el alcance podrán derivar en penalidades o demás acciones según se indica en los apartados **“Penalizaciones por incumplimientos en el Cronograma de Entrega o de la resolución de una falla en periodo de Garantía Técnica”** o **“Prestaciones no cumplidas detectadas en la fase de Aceptación o Garantía Técnica Final”**.

#### **ARTÍCULO 14° - OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

Sin perjuicio de las obligaciones previstas en el presente Pliego de Bases y Condiciones, corresponderá al oferente adjudicado, sin que esta enunciación sea limitativa:

- a) Ejecutar el contrato emergente de la adjudicación, en un todo de acuerdo con las condiciones previstas en este Pliego de Bases y Condiciones y con los conocimientos razonablemente requeridos al tiempo de su realización por el arte, la ciencia y la técnica correspondientes a la actividad desarrollada
- b) Adoptar las medidas adecuadas para que los trabajos y los servicios que integran el objeto del presente llamado se realicen en el tiempo convenido y en debida forma, cumpliendo, además, con todas las normas o reglamentaciones que resultaren aplicables a la actividad, en un todo conforme con la normativa vigente, o las que en el futuro la reemplacen.
- c) Garantizar que cualquier recopilación, tratamiento y la transferencia de datos efectuada en el marco de la presente contratación será realizada, de conformidad con la Ley 25.326, de Protección de Datos Personales, Decreto Reglamentario N° 1.558/2001, Disposición DNPDP N° 60-E/2016 y concordantes, previa conformidad expresa de NACIÓN SEGUROS.

#### **ARTÍCULO 15° - PERSONAL**

15.1. El personal que realizará los trabajos objeto de la presente convocatoria, estará en relación de dependencia única y exclusiva con el Proveedor adjudicado, siendo éste el único responsable del cumplimiento de todas las leyes, decretos, convenios colectivos y demás disposiciones presentes y futuras emanadas de autoridades públicas nacionales, provinciales y municipales que rigen o rijan en lo sucesivo en materia laboral y previsional, así como de higiene y seguridad industrial y toda aquella norma que se relacione con la ejecución de los servicios. Se entienden incluidas aquellas vinculadas al distanciamiento social, preventivo y obligatorio establecido en el marco de la emergencia pública en materia sanitaria en relación con el coronavirus COVID-19.

15.2. El Proveedor se compromete a presentar, a solicitud de NACIÓN SEGUROS S.A., los comprobantes de pagos que acrediten el cumplimiento de las obligaciones previsionales a su cargo. La falta de presentación de la documentación mencionada dará derecho a NACIÓN SEGUROS S.A. a suspender los pagos hasta tanto el incumplimiento sea subsanado, sin que ello genere, a favor del Proveedor, derecho a reclamación alguna por intereses derivados del retardo. Asimismo, el Proveedor se obliga a mantener vigente durante todo el plazo contractual la póliza del seguro de accidentes de trabajo previsto por la Ley Nº 24.557 de riesgos de trabajo, presentando a NACIÓN SEGUROS S.A. la póliza original a su sólo requerimiento.

15.3. El personal deberá ser idóneo y suficiente para desempeñarse en las tareas objeto de la convocatoria. NACIÓN SEGUROS S.A. podrá exigir la sustitución del personal dependiente del Proveedor que no responda de manera adecuada a los requerimientos aquí previstos, y/o la ampliación del personal cuando éste resultare insuficiente. De ser el caso, NACIÓN SEGUROS S.A. notificará por escrito de tal circunstancia al Proveedor, para que, en un plazo no mayor a 24 horas, reemplace al personal afectado, siempre garantizando su idoneidad y sin comprometer la ejecución de los servicios encomendados.

15.4. El Proveedor se obligará a mantener indemne a NACIÓN SEGUROS S.A. por cualquier reclamo, judicial o extrajudicial, promovido contra ella por un dependiente o empleado o subcontratista del Proveedor o quién se atribuya dicha calidad y/o A.R.T. La obligación de indemnidad aquí prevista alcanza a todo tipo de reclamo que sea dirigido contra el Proveedor por cualquier organismo recaudador estatal, entidad sindical y/u obra social, otras autoridades de aplicación o terceros en virtud de los contratos de trabajo mencionados en esta cláusula.

15.5. El Proveedor deberá acreditar el cumplimiento lo dispuesto en la Ley Nº 24.557 de riesgos de trabajo y normas reglamentarias, Ley Nº 19.587 de higiene y seguridad en el trabajo, normas reglamentarias y toda otra normativa aplicable. A tales efectos, el adjudicatario deberá mantener vigente durante todo el plazo contractual la póliza del seguro

de accidentes de trabajo prevista por la Ley Nº 24.557 de riesgos de trabajo, presentando a NACIÓN SEGUROS S.A. la póliza original a su sólo requerimiento, la cual deberá cubrir lesiones, enfermedades profesionales o incapacidades de cualquier clase, sean totales o parciales, permanentes o temporarias, incluyendo la muerte que pudiera sobrevenir como resultado de la misma.

15.. El ADJUDICATARIO deberá presentar la nómina del personal que afectará a la realización de los procesos requeridos para el servicio contratado. En la nómina deberá indicarse:

- Apellido/s y Nombre/s
- Tipo y Número de Documento de Identidad
- E-Mail para contacto
- Número de Celular
- CV

#### **ARTÍCULO 16° - MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

En todos los casos se deberá establecer de común acuerdo entre la CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO los medios de comunicación que garanticen la completa y correcta prestación de los servicios en el nivel de calidad requerido en el presente PLIEGO.

En ningún caso se reconocerán trabajos solicitados por medios de comunicación informales u Órdenes de Servicio / Órdenes de Trabajo cursadas de manera informal por parte de Usuarios involucrados en la Solución y/o Proyecto o por cualquier participante que no haya sido expresamente autorizado por la CONTRATANTE.

#### **ARTÍCULO 17° - LUGAR Y FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios del presente pliego se realizarán en forma virtual según se describen en el mismo.

#### **ARTÍCULO 18° - TRASLADOS Y GASTOS ASOCIADOS**

El ADJUDICATARIO no puede exigir reembolso alguno de traslados de su personal a la CONTRATANTE debido a que los servicios se realizan en forma virtual.

#### **ARTÍCULO 19° - DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE O COORDINADOR**

El ADJUDICATARIO designará y mantendrá, en forma permanente y durante el desarrollo del proceso, un representante con facultades de decisión, a los efectos de coordinar y asegurar el cumplimiento de las novedades que le impongan las autoridades del organismo usuario, así

como la obligación de remover impedimentos en el equipo de trabajo para facilitarle su tarea. El representante deberá contar con infraestructura donde pueda recibir llamadas de servicio, ya sea en forma telefónica o correo electrónico, debiendo cumplimentar con las demandas de manera inmediata al requerimiento.

#### **ARTÍCULO 20° - HERRAMIENTAS**

El ADJUDICATARIO deberá validar con la CONTRATANTE las herramientas que se utilizará para el mantenimiento del sistema. El correcto licenciamiento de dichas herramientas es exclusiva responsabilidad del ADJUDICATARIO; no obstante ello, el empleo de copias ilegales y/o de programas inconsistentes con las políticas de seguridad de la CONTRATANTE será considerado falta grave y podrá dar lugar a la rescisión del contrato por culpa del ADJUDICATARIO, sin perjuicio de otras acciones penales y/o civiles que pudiesen corresponder.

Será exclusiva responsabilidad del ADJUDICATARIO contar con el equipamiento, herramientas, licencias y lugar físico donde realizará sus actividades, en caso de que las mismas sean realizadas fueran de las oficinas de la CONTRATANTE.

#### **ARTÍCULO 21° - OFICINAS DEL ADJUDICATARIO.**

A los fines del desarrollo de las actividades previstas en el presente PLIEGO, el ADJUDICATARIO deberá contar con una oficina permanente *en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, durante todo el tiempo de su ejecución.

#### **ARTÍCULO 22° - RESPONSABILIDAD**

El ADJUDICATARIO será el único responsable de los daños causados a personas y/o propiedades durante la ejecución de los trabajos pautados. Tomará todas las precauciones necesarias a fin de evitar accidentes personales o daños a las propiedades (como asimismo incompatibilidades con sistemas existentes), así pudieran provenir dichos accidentes o daños de maniobras en las tareas, de la acción de los elementos o demás causas eventuales.

La CONTRATANTE no se responsabilizará por la rotura, desperfectos o falta de instrumentos y/o herramientas de propiedad del ADJUDICATARIO.

Además, será responsable de cualquier reclamo o demanda que pudiera originar la provisión o el uso indebido de bienes, sistemas de ejecución de trabajos o implementos patentados.

Asimismo, el prestador deberá mantener indemne a NACIÓN SEGUROS S.A. por cualquier reclamo que reciba fundado en los daños y perjuicio que se originen por actos u omisiones, culposas o dolosas, o de sus dependientes o contratistas de los que se valga para el objeto de la presente contratación.

#### **ARTÍCULO 23° - PROHIBICIONES**

El ADJUDICATARIO no podrá transferir parcial ni totalmente el servicio objeto de la presente contratación, teniendo responsabilidad total sobre la ejecución del contrato de servicios y su cumplimiento.

#### **ARTÍCULO 24° - PENALIDADES**

Para la aplicación de penalidades en caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por el proveedor, la CONTRATANTE adoptará el procedimiento que se describe a continuación:

1. La sanción a aplicar será notificada fehacientemente al proveedor. De no mediar oposición al respecto dentro del plazo de TRES (3) días hábiles de recibida la notificación, se procederá con su aplicación.
2. Las sanciones pecuniarias se ejecutarán de conformidad con el siguiente orden de prelación: a) descontándose de créditos o de facturas pendientes de pago, b) mediante la emisión de notas de débitos por NACIÓN SEGUROS S.A. para que sea abonada por el proveedor en el término de TRES (3) días de haber sido notificado a tal fin, y c) ejecución de la Garantía de adjudicación.
3. Transcurridos los plazos aquí previstos, el proveedor quedará constituido en mora sin necesidad de previa intimación judicial o extrajudicial alguna, por el solo vencimiento del o de los plazos estipulados.

La aplicación de las penalidades no eximirá al proveedor del cumplimiento de la totalidad de las obligaciones acordadas en el presente pliego, encontrándose este obligado a corregir en el menor tiempo posible los desperfectos detectados en la ejecución de la obra, sin que ello pueda dar derecho a reclamos de ningún tipo.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la presente cláusula, la CONTRATANTE se reserva el derecho de promover las pertinentes acciones judiciales por el cobro de las penalidades aquí previstas y/o por los daños y perjuicios que el proveedor ocasione por el incumplimiento parcial y/o total del contrato respectivo.

**Penalidades por incumplimientos en el cronograma de entrega o de la resolución de una falla en periodo de garantía técnica.**

El retraso por parte del ADJUDICATARIO en el cumplimiento de los tiempos máximos expresados en el Cronograma de Entrega para el diseño, desarrollo, provisión, implementación de EL SISTEMA mencionados en este PLIEGO dará lugar a sancionar al ADJUDICATARIO con una multa equivalente al 3% (tres por ciento) del valor del renglón 1 (uno) de la Planilla de Cotización (Anexo I) por cada día de retraso, deducible del pago de la factura correspondiente.

Por el incumplimiento de los tiempos máximos definidos en el presente DOCUMENTO dará lugar a sancionar al ADJUDICATARIO con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) del valor mensual de la factura de los renglones 2 (dos), 3 (tres) y 4 (cuatro) de la Planilla de Cotización (Anexo I), deducible del pago de la factura correspondiente.

El retraso por parte del ADJUDICATARIO en el cumplimiento de las fechas comprometidas para el mantenimiento evolutivo (renglón 9 (nueve) de la Planilla de Cotización Anexo I), dará lugar a sancionar al ADJUDICATARIO con una multa equivalente al 2% (dos por ciento) del valor que impliquen las horas presupuestadas para dicho desarrollo evolutivo por cada día hábil de retraso.

Estarán eximidas de las penalidades las interrupciones del servicio que se originen por fallas en el servicio del proveedor de WhatsApp Facebook o en el Partner de Facebook que da servicio para WhatsApp Business API siempre que el ADJUDICATARIO pueda presentar documentación correspondiente que le permita a la CONTRATANTE avalar la excepción.

**ARTÍCULO 25° - EXTINCIÓN ANTICIPADA**

El contrato emergente de la adjudicación podrá extinguirse anticipadamente, de conformidad con los supuestos previstos a continuación:

- a) En caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas a partir de la adjudicación, la cumplidora intimará en forma fehaciente a la parte incumplidora a que cumpla con sus obligaciones en un plazo no inferior a QUINCE (15) días, bajo apercibimiento de quedar resuelto el contrato una vez vencido el citado período.
- b) En forma automática, a partir de la comunicación fehaciente realizada por alguna de las partes a la otra, y sin necesidad de requerimiento previo, alguno cuando ocurra se configure cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) Presentación en concurso preventivo, solicitud de su propia quiebra, o cuando un tercero solicitara su quiebra



y/o liquidación, incurriera en cesación de pagos o tuviere serias dificultades financieras y/o económicas que impidieren cumplir apropiadamente el presente y/o deteriorasen su capacidad de cumplir los objetivos de las partes; (ii) Si las normas legales o reglamentarias sobrevinientes, emanadas de la Superintendencia de Seguros de la Nación impidieran el cumplimiento del objeto de esta convocatoria; (iii) Si fuere revocada a la CONTRATANTE la autorización para funcionar con la que cuenta al día de la fecha o en forma alguna se le aplicaren sanciones o medidas preventivas o restrictivas de la actividad aseguradora dictadas por la autoridad competente correspondiente; (iv) si la conducta o declaraciones de gerentes o directores de las partes afectaren la imagen comercial, el prestigio o el buen nombre de la otra parte.

Sin perjuicio de lo expuesto, la CONTRATANTE podrá promover las pertinentes acciones que por derecho le corresponden por los gastos, daños y perjuicios, lucro cesante y cualquier otro rubro que considere pertinente y que sea ocasionado como consecuencia del incumplimiento total o parcial de las obligaciones asumidas a partir de la adjudicación.

## **ARTÍCULO 26° - FIN DEL SERVICIO**

### **25.1. Descarga de la Información**

El ADJUDICATARIO deberá suministrar la base histórica de información almacenada una vez finaliza la relación contractual. La base o bajada de datos deberá contener los datos de los clientes, las conversaciones con sus adjuntos y la configuración de respuestas frecuentes y toda otra información que la CONTRATANTE requiera (por ejemplo: las repuestas frecuentes o preparadas). El plazo de entrega será de hasta 30 días hábiles.

El formato de base o bajada de datos a utilizar se deberá establecer de común acuerdo entre la CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO.

### **26.2. Eliminación Permanente de la Información**

El ADJUDICATARIO deberá asegurar la eliminación permanente de la información de la CONTRATANTE una vez que finalice la relación contractual y expirado el tiempo de guarda que se haya solicitado en el presente PLIEGO. La eliminación permanente de la información deberá realizarse después de suministrar la base histórica de información según se requiere en el punto “Descarga de la información”.

Además, el ADJUDICATARIO deberá presentar a la CONTRATANTE alguna evidencia de la eliminación permanente de la información.

#### **ARTÍCULO 27° - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información aportada por la CONTRATANTE en el marco del presente procedimiento de selección reviste con carácter confidencial, debiendo el oferente no revelarla y de no usarla inapropiadamente en su propio interés. La parte que incumple este deber queda obligada a reparar el daño sufrido por la otra y, si ha obtenido una ventaja indebida de la información confidencial, queda obligada a indemnizar a la otra parte en la medida de su propio enriquecimiento. El compromiso de mantener la más estricta confidencialidad de los datos e informaciones que lleguen a conocimiento del proveedor incluirá el tratamiento de los datos personales en los cuales intervengan, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley de Protección de Datos Personales N° 25.326.

Asimismo, el oferente que resulte adjudicado se compromete a suscribir el Compromiso de Confidencialidad, el cual se acompaña al presente Pliego de Bases y Condiciones como Anexo V.

#### **ARTÍCULO 28° - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

##### **28.1.1 Descripción del servicio**

La CONTRATANTE solicita la contratación de los Servicios Profesionales para el diseño, desarrollo, provisión, implementación y mantenimiento de una solución de chat online en modalidad SAAS que incluye la configuración de un bot para respuestas autogestionables, la atención y transferencia de conversaciones por analistas del centro de atención de clientes e integraciones con aplicaciones de la CONTRATANTE según lo solicitado en el presente PLIEGO. Este servicio disponibiliza un medio de comunicación para nuestros clientes, donde tendrán la posibilidad de autogestionar sus reclamos y permitirá a la compañía diversificar el ingreso de consultas por distintos canales de atención y de esta manera ser más eficientes, pero centralizando la gestión y la administración de las comunicaciones para el área de Servicios al Cliente.

Se establece como requisito que el chat online sea a través del canal de Whatsapp y que contemple una aplicación web para la atención, administración y autogestión de los chats por parte de la CONTRATANTE en modalidad SAAS.

El servicio de EL SISTEMA permite relacionarse con los clientes y agregar como principales funcionalidades:

- ✓ Autogestiones por parte del cliente para consultas simples
- ✓ Integración con aplicaciones de la CONTRATANTE
- ✓ Chat online con clientes para facilitar la comunicación y mejorar los tiempos de gestión
- ✓ Aplicación web para centralizar la gestión de conversaciones y monitoreo por parte de los supervisores y detección de oportunidades de mejora
- ✓ Reportes de estadística en línea
- ✓ Tipificación de conversaciones para conocer los motivos de contacto
- ✓ Transferencia de conversaciones entre analistas de atención
- ✓ Historial de conversaciones que se integra con el CRM
- ✓ Recepción de documentación de parte del cliente.

Las especificaciones expuestas en este PLIEGO deberán ser comunicadas a los oferentes, según la metodología de contratación a aplicar y teniendo en cuenta las formalidades licitatorias reglamentadas por los Estándares Tecnológicos emanados de la Subsecretaría de la Gestión Pública – Oficina Nacional de Tecnologías de Información y según Código ETAP MP-14 Desarrollo de Software V.24.0.

### **28.1.2 Alcance**

El área afectada por EL SISTEMA, será la Gerencia de Servicios al Cliente. Este proyecto no afecta directamente al resto de las áreas de la compañía ya que no con lleva cambios en las funcionalidades de las aplicaciones de la CONTRATANTE.

Otra área afectada será la Gerencia de Sistemas y Procesos para dar soporte a las integraciones que ya están desarrolladas, por ejemplo, los servicios web se utilizan en la central telefónica para que el cliente pueda autogestionarse estas consultas.

### **28.2. Antecedentes - Descripción de la situación actual.**

#### **27.2.1 Situación Actual**

Con los tiempos actuales de transformación digital, la CONTRATANTE se encuentra con la necesidad de implementar mejoras en los canales de comunicación y de disminuir la atención telefónica para optimizar los recursos, agilizando las gestiones y los tiempos de respuesta.

En el primer semestre del corriente año se recibieron 50.217 llamadas en los distintos 0800, se respondieron 13.053 mails y los clientes se autogestionaron 13.304 consultas de saldo y fecha

de vencimiento y 40.746 pedidos de documentación. Teniendo en cuenta los datos mencionados la CONTRATANTE prioriza mejorar la relación con los clientes a través de la esta modalidad de CHAT ONLINE que implica distintos beneficios.

### **28.2.2 Pros y Contras de la situación actual.**

La atención telefónica es el principal canal de comunicación de la CONTRATANTE, pero esta modalidad no da la posibilidad de atender a varios clientes en simultáneo sin dejar al cliente en espera por lo cual es difícil optimizar los tiempos de respuesta, siendo que uno de los beneficios que da EL SISTEMA es que se puede atender varias conversaciones por un mismo analista sin perder calidad en la comunicación.

Un problema que surgió ante la cuarentena impuesta para controlar la Pandemia del virus COVID-19 que inició en 2020, fue la reducción de analistas que podían atender los números del 0800 desde sus hogares siendo una ventaja de EL SISTEMA solicitado permitir al analista de atención al cliente poder atender las conversaciones desde cualquier ubicación física.

La CONTRATANTE atiende consultas por distintas redes sociales para lo cual se debe ingresar a chequear nuevas comunicaciones, cuando el SISTEMA centraliza todas las conversaciones con diferentes canales en una sola plataforma para su atención, monitoreo y administración.

### **28.2.3 Modelos de procesos de negocio actuales.**

La CONTRATANTE disponibiliza al cliente distintos medios y aplicaciones de comunicación y/o gestión:

- ✓ Líneas telefónicas de atención a través de distintos 800 con opciones para autogestión que consumen los servicios web que se describen en el presente PLIEGO.
- ✓ Casillas de correo para que el cliente pueda consultar por email
- ✓ Redes Sociales ingresan consultas por Instagram y Facebook
- ✓ Formularios de consultas en el Sitio Institucional
- ✓ Aplicación Web y Móvil para el Cliente

Debido a la diversidad de medios en especial los que son para interacción con un analista de atención al cliente se valora centralizar en una plataforma toda la gestión y administración de la comunicación de manera de continuar la transformación digital de la CONTRATANTE y los tiempos actuales.

#### 28.2.4 Entorno Tecnológico Actual.

La arquitectura actual de la CONTRATANTE que estará involucrada en este proyecto cuenta con servicios de soporte y mantenimiento vigentes. Los servidores virtuales se encuentran implementados sobre la plataforma VMWare vSphere v6.5 actualmente operativa. Las licencias de software de base de los servidores cuentan con servicios de soporte y actualización vigentes según cada fabricante.

##### Servidores CRM

	<b>Oracle Siebel CRM</b>
Ejecutable	2 (dos) servidores de aplicación (Oracle Siebel CRM 8.1.1.6 sobre Linux Red Hat V5 64bits, físicos) 1 (un) webserver (Oracle HTTP Server sobre Linux Red Hat V5 64 bits, virtuales)
Base de datos	2 (dos) servidores de base de datos (Oracle 11g R2 sobre Linux Red Hat V5 64 bits, físico)

##### Servidores de los Web Services

	<b>Web Services</b>
Ejecutable	2 (dos) servidores de aplicación (Java 1.8, Oracle WebLogic 12cR2 sobre Linux Red Hat V7 64bits, físicos) 2 (dos) webserver (Apache sobre Linux Red Hat V7 64 bits, virtuales)
Agenda	1 (un) servidor para administración de procesos background (Java 1.8, Apache sobre Linux Red Hat V7 64 bits, físico)
Base de datos	1 (un) servidor de base de datos (Oracle 11g R2 sobre Linux Red Hat V6 64 bits, físico)

##### Red

La solución opera en la red LAN Gigabit Ethernet/fast Ethernet de la compañía, bajo el Protocolo TCP/IP.

##### Puestos de trabajo

Los puestos de trabajo de La Compañía cuentan con las siguientes características técnicas mínimas: Procesador INTEL/AMD Dual-Core compatible con arquitectura X86, Memoria RAM 3Gb, Sistema operativo Microsoft Windows 7/10 Professional de 32/64 bits, Microsoft Internet Explorer 11 o superior / Google Chrome (última versión disponible), cliente de correo electrónico Microsoft Outlook, Red LAN corporativa: Ethernet 10/100/1000Mbps, protocolo TCP/IP.

##### Ambientes

La solución deberá ser soportada en los siguientes ambientes lógicamente independientes: **Testing y Producción**. La CONTRATANTE disponibilizará los servicios web para las integraciones para ambos ambientes.

### **28.3 Ciclo de Vida de EL SISTEMA**

A los efectos de las consideraciones en el alcance, prestaciones y desempeño indicamos que el ciclo de vida del proyecto es de 3 años como mínimo porque es la base para poder agregar más bots de autogestión de consultas.

Se trata de un proyecto de evolución para transformar la atención a clientes donde en su inicio será utilizado por analistas del centro de atención telefónico (CCC) para ir sumando otros analistas como ser los del área de siniestros que también tienen una gran interacción con los clientes.

El requerimiento de este documento implementa la Fase Inicial del proyecto (Escenario#1).

Los escenarios que se definen para este proyecto son:

Escenario#1, inicial al momento de la aceptación de EL SISTEMA: tener implementado EL SISTEMA para los analistas del área de atención al cliente e integrados la aplicación CRM y los servicios web detallados en el presente PLIEGO.

Escenario#2 al iniciar el primer año: comenzar la implementación para los analistas del área de siniestros e integrar nuevos los servicios web que ayuden a la autogestión de mencionada área.

Escenario#3 al iniciar el tercer año: comenzar la integración de otros servicios web que sean necesarios para mejorar los tiempos de respuesta de la atención al cliente y continuar desarrollando esta arquitectura.

### **28.4. Requisitos del sistema a desarrollar**

El OFERENTE deberá acompañar la OFERTA con la correspondiente documentación técnica que permita a la CONTRATANTE avalar el cumplimiento de todos los requisitos de EL SISTEMA solicitados en el presente PLIEGO.

En los siguientes puntos se detallan todos los requisitos técnicos que se deben considerar en los servicios profesionales para la implementación del SISTEMA (chat online y bot) con las integraciones requeridas en modalidad SAAS.

#### **28.4.1 Requisitos generales del Sistema.**

EL SISTEMA deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Para el ambiente de producción EL SISTEMA deberá funcionar integrado con el canal de WhatsApp. Deberá utilizar WhatsApp Business API y se podrá invocar a través de <https://api.whatsapp.com/>.
2. El ambiente de prueba de EL SISTEMA, no deberá generar costos de mensajes para la CONTRATANTE, por lo que se utilizará Telegram. Así como tampoco deberá tener costo la utilización de este canal para este ambiente. En este se deberá contar con un árbol de atención similar al de producción para realizar las pruebas que ser requieran de navegación del árbol del chat bot.
3. Deberá manejar lenguaje español, el estilo de conversación con características y modismos propios de la región.
4. Deberá manejar una base con los datos de los clientes que se contactan, de los cuales deberá guardar los siguientes datos como mínimo: DNI, teléfono, nombre y apellido, email, fecha de nacimiento más todos los datos detallados en las integraciones del presente PLIEGO. Además, deberá permitir agregar campos adicionales a completar por la CONTRATANTE, como ser códigos de cliente interno. No habrá limite en cantidad de contactos que se puedan almacenar, se provee almacenar 100.000 contactos inicialmente. Los campos de los datos del cliente podrán ser modificados por lo menos mientras la conversación este activa.
5. Es deseable que se puedan cargar los contactos indicados en el punto anterior desde un archivo con un formato de CSV o TXT de manera de alimentar la base de EL SISTEMA.
6. Se deberá poder invocar el chat online desde el sitio institucional, aplicación celular y en los sitios que la CONTRATANTE requiera siempre utilizando WhatsApp.
7. Se podrán recibir o enviar diferentes tipos de archivos siendo los mínimos requeridos los siguientes formatos: jpg, jpeg, png, pdf, doc, entre otros. Los archivos que se recibirán deberán ser guardados en una base histórica en línea junto con las conversaciones con posibilidad de acceso seguro por un plazo no menor de 105 años.
8. Los mensajes de audio podrán ser enviados o recibidos por los analistas, los mismos deberán ser guardados junto con las conversaciones. No se espera enviar mensajes de audios salientes.
9. Deberá poder enviar mensajes a los clientes (contactos salientes) con el servicio HSM (Highly Structured Message – Mensaje Altamente Estructurado) brindado por WhatsApp además del servicio entrante (inbound). La historia de mensajes entrantes y salientes identificados por conversación deberá ser guardada por un plazo no menor de 10 años y ser accesible para consultas.

10. EL SISTEMA deberá contar con una **aplicación web de atención, administración y autogestión de los Chats**. Los requisitos de esta se encuentran en el apartado **“Requisitos para aplicación web para la atención, administración y autogestión de los chats”**.
11. Deberá integrarse a otras aplicaciones de la CONTRATANTE a través de web servicios y/o archivos según los requisitos que se detallan en el presente PLIEGO.
12. EL SISTEMA deberá tener un **CHAT BOT** para atender a los clientes según los requisitos que se encuentran en el presente PLIEGO.
13. Deberá permitir armar encuestas de satisfacción del cliente una vez que se finalice una autogestión en el CHAT BOT o una conversación con un analista de atención de clientes. La encuesta se podrá asociar al analista que atendió la conversación para los casos de atención personalizada.
14. Posibilidad de Integración con Facebook Messenger, Instagram y Telegram para requerimientos futuros.

#### Requisitos para Canal WhatsApp

El SISTEMA deberá funcionar con el número telefónico de la Compañía ya adquirido para este fin. El mismo ya se encuentra certificado como cuenta oficial de empresa.

Se deberá asegurar que el SISTEMA puede funcionar con dicho número telefónico. El OFERENTE deberá informar junto con la oferta que presenta a la CONTRATANTE cual es la metodología que va a utilizar para la implementación de modo de minimizar el tiempo de no disponibilidad de la línea telefónica que actualmente está operativa. Deberá detallar los tiempos de las tareas que se llevaran a cabo, así como el tiempo fuera de línea del servicio.

#### Requisitos para la aplicación web para la atención, administración y autogestión de los chats

La aplicación web para la atención, administración y autogestión de los chats de la plataforma deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Deberá ser multiusuario para permitir el acceso a los distintos analistas de atención de cada chat.
2. EL SISTEMA deberá ser seguro y contar con certificado digital (SSL).
3. Es deseable contar con un módulo de seguridad que permita a la CONTRATANTE administrar los usuarios de analistas, pudiendo crear, bloquear los mismos o realizar recupero de contraseña.

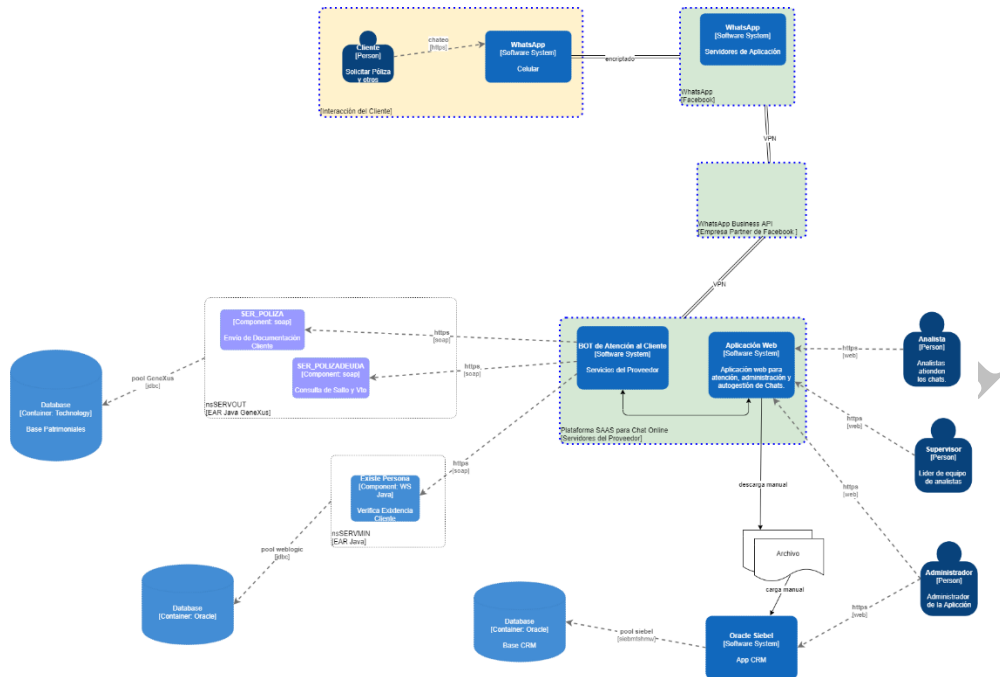


4. El analista tendrá un perfil en el cual visualizará información relevante de las conversaciones gestionadas, por ejemplo, listado de chats abiertos, cantidad de chats cerrados en el día, historial.
5. Deberá permitir configurar derivación automática a grupos de analistas de atención, así como también distribuir chats manualmente. Los analistas atenderán las conversaciones las tipificarán, las pausarán y la finalizarán. Los analistas podrán derivar las conversaciones a otros analistas sin importar a que grupo pertenecen.
6. Deberá también permitir derivar automáticamente conversaciones a un analista en particular según se encuentra definido en una aplicación de la CONTRATANTE utilizando integración con servicios web.
7. Deberá poder configurarse la cantidad máxima de conversaciones activas al mismo tiempo que puede estar atendiendo un analista.
8. Se deberá poder configurar los días y horarios de atención en línea incluyendo fin de semanas y feriados. También tendrá la posibilidad de modificar respuestas y mensajes automáticos.
9. Deberán existir mínimamente los perfiles en EL SISTEMA definidos en el punto “Requisitos de seguridad de EL SISTEMA” del presente requerimiento.
10. EL SISTEMA deberá permitir una configuración por grupos de analistas para la atención de las conversaciones. Cada grupo deberá poder manejar su agenda de horarios. Se deberán poder crear mínimamente los siguientes grupos de analistas:
  - Grupo 1:** atiende las consultas generales, denuncia de siniestros, consulta de cobranzas, anulaciones y bonificaciones.
  - Grupo 2:** conformado por los analistas de telemarketing
11. EL SISTEMA deberá permitir modificar los datos de la base de contactos y agregar datos en campos adicionales como se menciona anteriormente.
12. Es necesario que cuente con un módulo de “Respuestas Preparadas o Frecuentes” para escoger mensajes (frases) preestablecidas y poder usarlos durante las conversaciones de manera de evitar una escritura constante, dar una respuesta rápida y agilizar la comunicación. Las mismas pueden ser clasificadas por tema o configuradas por grupo de analistas.
13. Deberá tener un módulo de experiencia del cliente con estadísticas que mida el nivel de satisfacción y el NPS (Net Promoter Score) a través del análisis del lenguaje natural de las conversaciones realizadas que determine quiénes son promotores, detractores y neutros.

14. Deberá contar con un módulo de reportes y controles estadísticos para brindar información de acceso a todos los chats y generar informes históricos online sobre todas las conversaciones. Los reportes deberán tener diferentes filtros de consulta, siendo el principal el que permita consultar por grupos de atención de analistas.
15. Deberá tener un módulo de monitoreo para supervisar la actividad de los analistas y sus conversaciones, en el cual se podrán ver la cantidad de analistas online, en pausa, conversaciones activas, cerradas y en espera. Se podrá monitorear los analistas conectados con la cantidad de conversaciones activas y atendidas.
16. EL SISTEMA deberá poder ser accedido y operada vía web browser desde puestos de trabajo de la CONTRATANTE con las siguientes características técnicas mínimas:
  - ✓ Procesador INTEL/AMD Dual-Core compatible con arquitectura X86
  - ✓ Memoria RAM 3Gb
  - ✓ Sistema operativo Microsoft Windows 7/10 Professional de 32/64 bits
  - ✓ Microsoft Internet Explorer 11 o superior / Google Chrome (última versión disponible)
  - ✓ Red LAN corporativa: Ethernet 10/100/1000Mbps, protocolo TCP/IP.
17. Deberá permitir descargar los datos de clientes en archivo del formato CSV o EXCEL con la siguiente estructura:

Columna	Tipo de Dato	Descripción del campo
Campaña/Grupo	Alfanumérico	
Identificador	Alfanumérico	
Nombre	Alfanumérico	Nombre del Cliente
Apellido	Alfanumérico	Apellido del Cliente
Email	Alfanumérico	Email del Cliente
Celular	Numérico	Celular del Cliente desde el que se conecto
Fecha de Creación	DateTime	Formato YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM
Fecha de nacimiento	Fecha	Fecha de Nacimiento del Cliente Formato DD/MM/YYYY
ID_min	Alfanumérico	Campo adicional con Código Interno de Cliente propio de la CONTRATANTE. Campo a editar por los analistas.
Campos Adicionales	Alfanumérico	Son otros campos que la CONTRATANTE podría completar.

La arquitectura del ambiente de producción deberá ser lo más similar a la que se muestra a continuación:



EL ADJUDICATARIO deberá realizar la parametría y toda otra configuración que sea necesaria para la implementación de EL SISTEMA, para lo cual tendrá participación y soporte de las personas que designe la CONTRATANTE. Entre las configuraciones relevantes encontramos: configuración de los días y horarios de atención, usuarios, grupos y permisos, respuestas frecuentes o preparadas.

## 28.4.2 Casos de Uso del Sistema

### 28.4.2.1 Especificación de actores del Sistema.

Los actores principales del SISTEMA son:

- 1) **Cliente:** el cliente interactúa con EL SISTEMA online a través de la aplicación WhatsApp instalada en su celular.
- 2) **Analistas:** son los analistas que atenderán las conversaciones con los clientes.
- 3) **Supervisores/Administradores:** son los analistas que realizarán supervisiones de las conversaciones y administración de la configuración funcional (por ejemplo, definición de horarios y días de atención).

- 4) **Servicios Web:** EL SISTEMA interactúa con las aplicaciones de la CONTRATANTE a través de servicios web para que el cliente pueda realizar consultas autogestionables con respuestas automatizadas.
- 5) **Aplicación CRM:** se integra con el actual CRM de la CONTRATANTE (Oracle Siebel CRM) para poder realizar consultas históricas de las conversaciones realizadas con el cliente.

#### 28.4.2.2 Especificación de casos de uso del Sistema.

A continuación, se detallan las funcionalidades de autogestión de EL SISTEMA y la integración con las aplicaciones con la CONTRATANTE:

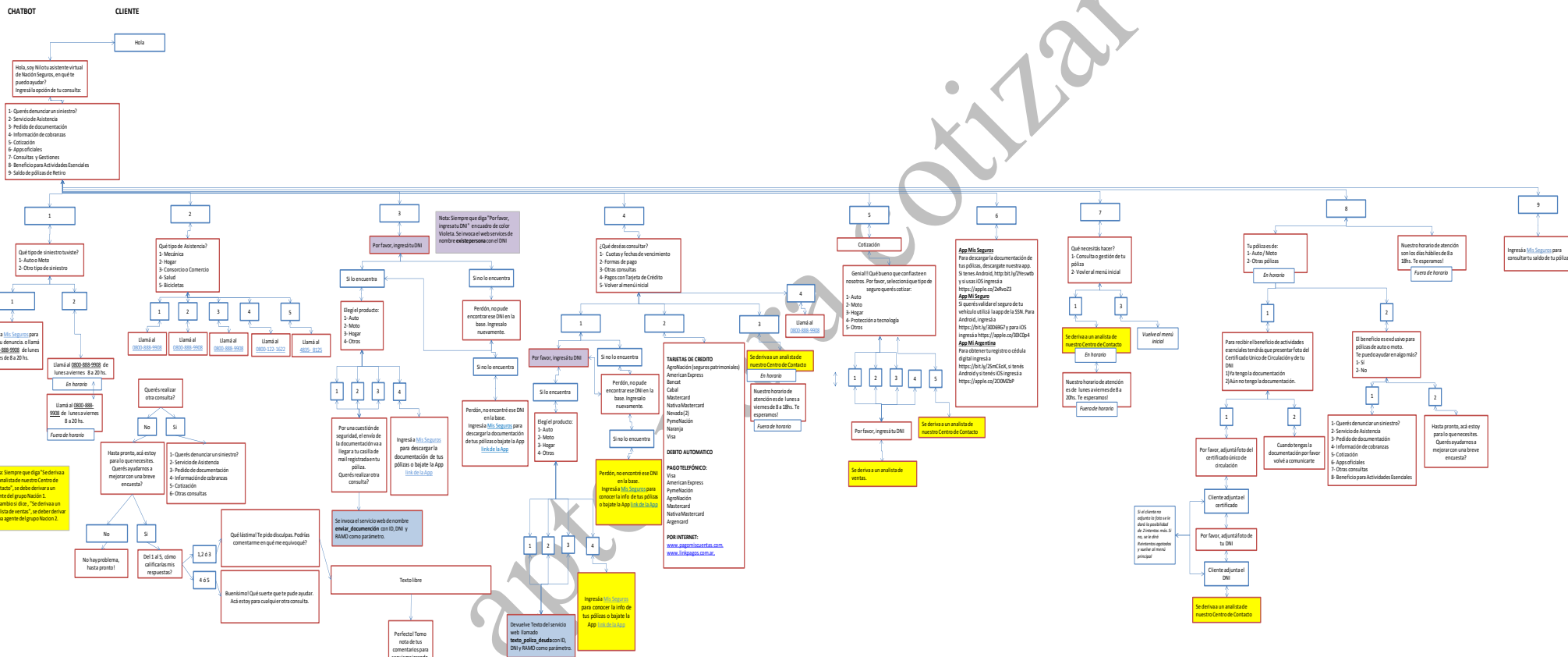
##### Requisitos para el CHAT BOT (Robot Inteligente)

EL ADJUDICATARIO deberá realizar el desarrollo y configuración del CHAT BOT que permita la navegación de nuestros clientes en el chat, con servicios de autogestión y derivaciones a los distintos analistas de atención según corresponda.

Los bots se podrán editar, activar, desactivar, eliminar, exportar e importar de manera de poder tener varios para poder realizar pruebas o cambios que no afecten a los bots publicados en el ambiente de producción. También mantendrá un control de versiones y se podrá recuperar una versión anterior. Tendrá un módulo para estadísticas donde se podrá ver un resumen de la atención de bots.

Algunas de las acciones que podrá realizar el bot: envío de mensajes, menú de opciones, ingreso de archivos, botonera, carrusel de imágenes, transferencia de una conversación a un analista, preguntas, invocación de servicios, despedida, encuestas. Deberá permitir configurar el número de intentos de un cliente para dar una respuesta, un mensaje de reintento, elegir un flujo de acción por error por ejemplo transferir a un analista.

Dicho bot estará parametrizado para tener respuestas automáticas según el diagrama del árbol de atención que se detalla a continuación y deberá integrarse según los requisitos del apartado “Requisitos para la integración a través de Web Services” del presente PLIEGO:



## Requisitos para la integración con Oracle Siebel CRM

EL SISTEMA deberá permitir descargar dos archivos con formato CSV o EXCEL, con la estructura que se detalla a continuación para permitir la importación de las conversaciones de los chats en Oracle Siebel actual CRM de la CONTRATANTE.

En los archivos no deberán encontrarse chat resueltos por la autogestión de los bots, solamente se encontrarán las conversaciones atendidas por analistas. El campo del adjunto deberá indicar la url completa de acceso al archivo vía https.

A continuación, se detalla la estructura de los archivos:

- 6) **Archivo Cabecera-Resumen:** Una fila por cada chat. ID es el número de chat
- 7) **Archivo Detalle:** Muchas filas para cada chat. ID es el número de chat y número de mensaje

### ARCHIVO DE RESUMEN-CABECERA:

Columna	Tipo de Dato	Descripción del campo
ID Chat	Alfanumérico. Longitud 15.	Identificador único del chat
Campaña/Grupo	Alfanumérico. Longitud 50.	Campaña o Grupo de Atención de Analistas
DID	Alfanumérico. Longitud 30.	Nuestro Número de teléfono en formato internacional
Ejecutivo	Alfanumérico. Longitud 50.	Nombre del analista que atendió el chat o BOT
Nick	Alfanumérico. Longitud 50.	Nick del cliente
ID	Alfanumérico. Longitud 30.	Número de teléfono del cliente en formato internacional
F.Inicio	DateTime	Formato YYYY-MM-DD HH:MM:SS
F.Termino	DateTime	Formato YYYY-MM-DD HH:MM:SS
Tipificación	Alfanumérico. Longitud 30.	Clasificado en: Solicitud, Anulación, Consulta, Reclamo, Sin Respuesta, Siniestro, Bonificación, Cerrado por supervisor, Cierre bot, Cierre en espera, Cierre por inactividad, Pago, Cotizar, Reclamo, Sin Respuesta



		Cliente, Solicitud, Turnos sucursales
Duración	Alfanumérico. Longitud 30.	Formato: HH:MM:SS
Estado	Alfanumérico. Longitud 30.	Etiqueta Fija: CLOSED
Cantidad Mensajes	Numérico	Cantidad de mensajes que hay en el archivo de detalle del chat
Canal	Alfanumérico. Longitud 30.	Etiqueta fija: WHATSAPP
Identificador	Alfanumérico. Longitud 15.	Identificador propio de la compañía, asociado al cliente, para identificarlo en nuestro CRM (ID mín, o número de documento)
T.Espera	Alfanumérico. Longitud 30.	Formato: HH:MM:SS
T. 1ª. Resp	Alfanumérico. Longitud 30.	Formato: HH:MM:SS
T. Conclusion	Alfanumérico. Longitud 30.	Formato: HH:MM:SS
T.Atencion	Alfanumérico. Longitud 30.	Formato: HH:MM:SS
Mensajes Cliente	Numérico	Cantidad de mensajes que hay en el archivo de detalle del chat
Q.Transferencias	Numérico	Número de veces que se transfirió el chat entre Analistas
Tipo Chat	Alfanumérico. Longitud 30.	Clasificado en: INBOUND, OUTBOUND
Login Agt.	Alfanumérico. Longitud 30.	Usuario del Log-in del Analista
Final	N/A	Vacío

Formato de ARCHIVO DETALLE:

Columna	Tipo de Dato	Descripción del campo
ID Chat	Alfanumérico. Longitud 15.	Identificador único del chat (utilizado para relacionar con el archivo de cabecera)
ID Mensaje	Alfanumérico. Longitud 15.	Identificador único del mensaje
Campaña/Grupo	Alfanumérico. Longitud 50.	Grupo de Atención de Analistas



Fecha/Hora	DateTime	Formato YYYY-MM-DD HH:MM:SS
ID Contacto	Alfanumérico. Longitud 15.	Número de teléfono del cliente en formato internacional
Ident.	Alfanumérico. Longitud 15.	Identificador propio de la compañía, asociado al cliente, para identificarlo en nuestro CRM (ID min, o número de documento)
Nick	Alfanumérico. Longitud 50.	Nick del cliente o vacío
Agente	Alfanumérico. Longitud 50.	"Nombre del Analista que atendió el chat", "Bot" ó "Chatbot" para mensajes automáticos
Tipo	Alfanumérico. Longitud 30.	Clasificado en: INBOUND, OUTBOUND, NOTIFICATION
Estado	Alfanumérico. Longitud 30.	Clasificado en: RECIBIDO, DELIVERED, ENVIADO, READ, SENT, TRANSFER
Canal	Alfanumérico. Longitud 30.	Etiqueta fija: WHATSAPP
Mensaje	Alfanumérico. Longitud 2000.	Contenido del mensaje del chat
Adjunto	Alfanumérico. Longitud 250.	URL al adjunto a través de https
Final	N/A	Vacío

Requisitos para la integración a través de Web Services:

EL SISTEMA (chat bot) deberá tener la posibilidad de interactuar con las aplicaciones de la CONTRATANTE a través de web services para posibilitar la autogestión de consultas.

Las integraciones podrán realizarse a través de servicios web con protocolo SOAP, JSON y/o JWT (Json Web Token).

Actualmente contamos con los siguientes servicios para la autogestión del cliente:

Servicio	<b>Existepersona</b>
Descripción	<b>Servicio de validación de personas</b> Servicio para verificar si existe una persona como nuestro cliente según un DNI o CUIT indicado.
Método	POST
Protocolo	SOAP
Tipo	1) Básica con usuario y clave





Autenticación	2) Restricción por IP pública
Regla	Devuelve que una persona es válida o existente solamente si se encuentra en la base de datos como cliente.
Request	Campos obligatorios Campo REQUEST_ID: Informar la identificación del nro. de pedido en la aplicación origen del requerimiento. Sirve para que el cliente consumidor pueda realizar un seguimiento de su pedido. Campo Alfabético. Longitud 15.  Campo NU_DOCUMENTO: Número de documento del cliente a validar (puede ser DNI o CUIT). Campo Numérico. Longitud 11.
Response	Campo REQUEST_ID: Identificación del número de pedido enviado por el cliente. Campo Alfabético. Longitud 12.  Campo CD_SALIDA: Puede ser 0 (persona no válida o cliente inexistente) o 1 (persona válida). Campo Numérico. Longitud 1.
Response ERROR	Los errores son informados con distintos códigos en el response con estado HTTP 200.

Servicio	<b>enviar_documentacion</b>
Descripción	<b>Servicio de envío de documentación al cliente</b> Servicio para
Método	POST
Protocolo	SOAP
Tipo Autenticación	1) Básica con usuario y clave 2) Restricción por IP pública
Regla	Registra una petición para generación de la documentación dentro del sistema solo si la persona es válida como cliente y con pólizas vigentes. La petición será ejecutada en forma batch y enviará los archivos a una dirección de correo declarada previamente. Se toman como válidas las direcciones de correo informadas por el tomador, el asegurado y la registrada para el envío de póliza electrónica enviando una copia del correo a cada una de ellas (sin repetir en caso de que sean las mismas). Por seguridad, si no hay una dirección registrada la documentación no será enviada. Como documentación para todos los ramos se envía el frente de póliza, y para ramos automotor y motovehículos se agrega: cuponera, certificado de cobertura, constancia de pago y tarjeta de seguro obligatorio.
Request	Campo PEDIDO_ID: Número para informar la identificación del número de pedido de la aplicación origen de la consulta. Sirve para que el cliente consumidor pueda realizar un seguimiento de su pedido. Campo Numérico. Longitud 12.  Campo EMPRESA: Empresa que celebró la póliza. Campo Numérico 2. Valor Fijo: 1.  Campo RAMA: Código de Ramo de la póliza para realizar la consulta.



	<p>Campo Numérico. Longitud 2. Valores posibles: 4 (automotor), 23 (moto vehículo) o 18 (combinados familiares)</p> <p>Campo POLIZA: Número de póliza para realizar la consulta. Campo Numérico. Longitud 11. Valor Fijo 0.</p> <p>Campo ENDOSO: Número de endoso o suplemento de la póliza. Campo Numérico. Longitud 12. Valor Fijo 0.</p> <p>Campo NUMERO_RIESGO: Número de riesgo o certificado identificador de la póliza. Campo Numérico. Longitud 12. Valor Fijo 0.</p> <p>Campo NUMERO_DOCUMENTO: Número de documento del cliente a consultar (puede ser DNI o CUID). Campo Numérico. Longitud 11.</p>
Response	<p>Campo ENVIO_GENERADO: Indica si pudo registrarse el pedido de generación de documentación. Valores posibles: True (pedido registrado) o False (pedido no registrado). Campo Boolean.</p> <p>Campo RESPUESTA_ID: Es el número de proceso, por el cual se identificará el pedido de servicio. Campo Numérico. Longitud 11.</p> <p>Campo CODIGO_RESPUESTA: Código que informa si está autorizado, no autorizado o la consulta generó un error. Códigos: 0 (no cuenta con permisos para registrar el pedido) o 1 (cuenta con permisos para registrar el pedido). Campo Numérico. Longitud 4.</p> <p>Campo MENSAJE_RESPUESTA: Mensaje relacionado con el campo CODIGO_RESPUESTA. Campo Alfabético. Longitud 15.</p>
Response ERROR	Los errores son informados con distintos códigos en el response con estado HTTP 200.

Servicio	<b>texto_poliza_deuda</b>
Descripción	<b>Servicio de consulta de saldo</b> Servicio para obtener un texto con el saldo de deuda de un cliente aperturado por póliza para los ramos automotor, moto y combinado familiar.
Método	POST
Protocolo	SOAP
Tipo Autenticación	1) Básica con usuario y clave 2) Restricción por IP pública
Regla	Devuelve el texto de una deuda completa aperturado por póliza solo si la persona es válida como cliente y las pólizas están vigentes.
Request	<p>Campo PEDIDO_ID: Número para informar la identificación del número de pedido de la aplicación origen de la consulta. Sirve para que el cliente consumidor pueda realizar un seguimiento de su pedido. Campo Numérico. Longitud 12.</p> <p>Campo EMPRESA: Empresa que celebró la póliza. Campo Numérico 2.</p>



	<p>Valor Fijo: 1.</p> <p>Campo RAMA: Código de Ramo de la póliza para realizar la consulta. Campo Numérico. Longitud 2. Valores posibles: 4 (automotor), 23 (moto vehículo) o 18 (combinados familiares)</p> <p>Campo POLIZA: Número de póliza para realizar la consulta. Campo Numérico. Longitud 11.</p> <p>Campo NUMERO_DOCUMENTO: Número de documento del cliente a consultar (puede ser DNI o CUID). Campo Numérico. Longitud 11.</p>
Response	<p>Campo RESPUESTA_PROCESO: Indica el resultado de la consulta realizada. Puede ser: 1 (repuesta satisfactoria "OK"), 2 (no se encontraron pólizas vigentes "NO OK"), o 3 (derivar a atención telefónica personalizada "NO OK"). Campo Numérico. Longitud 4.</p> <p>Campo RESPUESTA_ID: Es el número de proceso, por el cual se identificará el pedido de servicio. Campo Numérico. Longitud 11.</p> <p>Campo CODIGO_RESPUESTA: Código que informa si está autorizado, no autorizado o la consulta generó un error. Códigos: 0 (no cuenta con permisos para registrar el pedido), 1 (cuenta con permisos para registrar el pedido), 2 (no se encuentra autorizada la ejecución del pedido), 3 (pedido finalizado con error), 4 (servicio no se encuentra disponible) o 5 (usuario no habilitado para consumir el servicio). Campo Numérico. Longitud 4.</p> <p>Campo TEXTO_DEUDA: Texto pre-armado con el detalle de la deuda completa aperturado por póliza. Campo Alfanuméricos. Longitud 1000.</p>
Response ERROR	Los errores son informados con distintos códigos en el response con estado HTTP 200.

La CONTRATANTE cursa un proyecto para implementar autenticación con JWT (Json Web Token) para los servicios web descritos, por lo cual deberá considerarse el cambio de la configuración sin costos adicionales. Detallamos la "posible" descripción del nuevo servicio de autenticación:

Servicio	<b>nombre sin definir</b>
Descripción	<b>Servicio de Autenticación por JWT</b> Servicio para autenticar las credenciales y generar un TOKEN con fecha de expiración, que utilizarán para acceder al resto de los servicios.
Método	POST
Protocolo	JSON
Tipo Autenticación	Básica con usuario y clave
Regla	Se genera el token solo si: <ol style="list-style-type: none"><li>1. existe el usuario de login</li><li>2. el usuario no se encuentra bloqueado</li></ol> El token se genera es de forma random El token tendrá una vigencia a definir



Request	Los campos son obligatorios y alfanuméricos { "usuario":"XXXXX", "clave":"XXXX" }
Response	200 OK { "token":"XXXXXXXX-XXXXXX-XXXXXXXX", "fecha_expiracion":"DD/MM/YYYY HH:MM:SS" } Campos obligatorios. Campo token es alfanumérico Campo fecha_expiracion es datetime
Response ERROR	Campos obligatorios y alfanuméricos. Posibles mensajes de error: <ol style="list-style-type: none"><li>1. El usuario y/o contraseña es invalido.</li><li>2. El usuario está bloqueado.</li><li>3. La contraseña ha expirado.</li><li>4. El usuario está deshabilitado.</li></ol> Ha ocurrido un error inesperado.

La infraestructura del proyecto para la nueva autenticación implicaría que los servicios web quedarían publicados con la siguiente configuración:

Web Services	
Ejecutable	2 (dos) servidores de aplicación (Java 1.8, Oracle WebLogic 12cR2 sobre Linux Red Hat V7 64bits, físicos) 1 (un) webserver (NGINX sobre Linux Red Hat V8 64 bits, virtuales)
Autenticación	1 (un) servidor para autenticación de usuarios y generación de JWT (KEYCLOAK sobre Linux Red Hat V8 64 bits, virtual)
Agenda	1 (un) servidor para administración de procesos background (Java 1.8+Apache sobre Linux Red Hat V7 64 bits, físico)
Base de datos	1 (un) servidor de base de datos (Oracle 11g R2 sobre Linux Red Hat V6 64 bits, físico)

Además, la CONTRATANTE tiene un plan de migración de versión de base de datos que implica cambio de infraestructura:

Web Services	
Base de datos	1 (un) servidor de base de datos (Oracle 19c sobre Linux Red Hat V8 64 bits, físico)

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente PLIEGO, la CONTRATANTE se reserva el derecho de realizar modificaciones de los servicios web y/o aplicaciones existentes que se solicitan integrar, así como en la infraestructura. La decisión es facultad discrecional de la CONTRATANTE, sin costo adicional, penalidad o reclamo alguno por parte del ADJUDICATARIO.

## Requisitos para la Prueba Completa

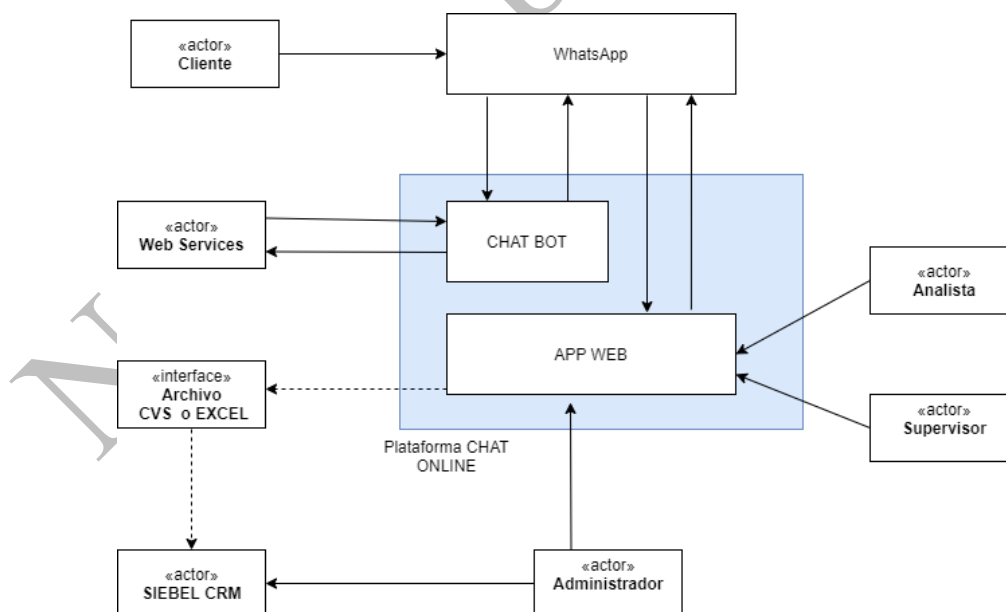
El ADJUDICATARIO deberá realizar pruebas de EL SISTEMA para verificar el correcto funcionamiento de la configuración solicitada y deberá realizar los ajustes necesarios en caso de corresponder. La CONTRATANTE colaborará en las tareas de pruebas.

EL OFERENTE deberá presentar junto con la OFERTA la documentación correspondiente a la escalabilidad y rendimiento de EL SISTEMA de manera que la CONTRATANTE pueda comprobar que podrá soportar la cantidad de conversaciones/mensajes solicitados en el presente PLIEGO. De lo contrario, deberá proponer una herramienta para validar el rendimiento de EL SISTEMA durante esta etapa de pruebas. El licenciamiento de la herramienta de testeo del rendimiento es responsabilidad del ADJUDICATARIO y la instalación de esta no está contemplada en la infraestructura de la CONTRATANTE.

Los resultados de las pruebas y del informe deben ser considerados satisfactorios y ser aceptados por la CONTRATANTE. Si el resultado no es el esperado, el ADJUDICATARIO deberá realizar las adecuaciones a EL SISTEMA que sean necesarias para que el resultado sea aceptado.

### 28.4.2.3 Diagramas de casos de uso del Sistema.

Se muestra a continuación el diagrama de caso de uso EL SISTEMA indicado la interacción entre los actores y los distintos componentes que lo conforman:





## 28.4.3 Requisitos Funcionales del Sistema.

### 27.4.3.1 Requisitos de información del sistema

EL SISTEMA almacenará información de clientes y sus conversaciones, así como los adjuntos según los detalles del presente PLIEGO.

Las claves deberán ser almacenadas encriptadas. Se deberá poder configurar una política de claves lo más similar a la normativa interna de Seguridad de la Información de la CONTRATANTE.

EL SISTEMA también deberá guardar eventos de logs (el detalle se define en el punto Requisitos de seguridad de EL SISTEMA).

### 28.4.3.2 Requisitos de reglas de negocio del sistema

Los archivos de interfaces para con la aplicación Oracle Siebel CRM de la CONTRATANTE deberán poder ser descargados todos los días.

EL SISTEMA deberá solucionar la comunicación entre él y la plataforma WhatsApp de Facebook, siendo responsabilidad del ADJUDICATORIO las contrataciones y gestiones necesarias para el correcto funcionamiento.

EL ADJUDICATORIO podrá realizar las recomendaciones que considere necesarias en base a su experiencia para mejorar las reglas de conducta, funcionales y de seguridad de EL SISTEMA. La decisión de la aceptación es facultad discrecional de la CONTRATANTE, sin costo adicional, penalidad o reclamo alguno por parte del ADJUDICATORIO.

### 28.4.3.3 Requisitos de conducta del sistema.

EL SISTEMA podrá atender a los clientes con mensajes personalizados (respuestas preparadas o frecuentes) siendo la CONTRATANTE la que hará la definición de los mismos recibiendo recomendaciones del ADJUDICATORIO. La definición del nombre del BOT también será potestad de la CONTRATANTE.

La CONTRATANTE definirá cual es el valor máximo de conversaciones activas que puede tener un analista al mismo tiempo.

Una conversación es un chat entre el cliente y un analista. Cada una tendrá un ID único con un tiempo de duración. Cuando el cliente envía un mensaje por primera vez, se inicia una conversación que mantiene el ID hasta que un analista la finalice.

Las conversaciones solo podrán ser transferidas a otros analistas siempre que no se encuentren en estado fuera de línea.



Las conversaciones podrán ser clasificadas según se detalla en las definiciones de los campos de las integraciones.

Los supervisores de equipo tendrán acceso con permisos de reportería además de ser analistas de atención de conversaciones para poder dar intervención en las mismas en caso de ser necesario. La CONTRATANTE definirá quienes son los que tendrán permisos para el módulo de monitoreo o de administración.

## **28.4.4 Requisitos No funcionales del Sistema**

### 28.4.4.1 Principios.

A continuación, se detallan los principios prioritarios a cumplir con la prestación de los servicios requeridos:

#### 28.4.4.1.1 A Nivel Solución.

Neutralidad Tecnológica: Una solución debe ser Sustentable, Escalable, Interoperable y No tener dependencias del proveedor. Ver apartado "Principios de Neutralidad Tecnológica".

Modernización del Estado: Las soluciones desarrolladas deben facilitar la modernización del Estado.

Calidad en la Atención al Usuario/Ciudadano: Los procesos que se creen -o afecten- con la Soluciones desarrolladas deben ser mejorados e implementados tomando como premisa la mejora de la calidad de la interacción con el destinatario del proceso, trámite, o servicio a resolver.

Auditabilidad: se debe poner especial foco en mantener, mejorar e implementar procesos que eliminen toda y cualquier posibilidad de acción discrecional por parte de personal, agentes y/o funcionarios involucrados de la CONTRATANTE.



#### 28.4.4.1.2 A Nivel Proveedor.

Que tenga la estructura suficiente, en cantidad e idoneidad de especialistas, para soportar la provisión de los servicios requeridos en el ámbito de la CONTRATANTE y durante al menos toda la extensión del contrato.

Que ya haya realizado la provisión de servicios similares en complejidad y en volumen a **otros clientes u organismos dentro de la República Argentina.**

Que más allá de las formalidades indicadas en este PLIEGO exista el más alto compromiso por parte del ADJUDICATARIO con la CONTRATANTE.

#### 28.4.4.2 Políticas, normativas y estándares tecnológicos y normativa a considerar.

Será obligación de quien resulte ADJUDICATARIO de los servicios requeridos, la completa y total observancia de:

Los lineamientos derivados del Decálogo Tecnológico ONTI.

<https://www.argentina.gob.ar/onti/decalogo-tecnologico-onti>

El Código de Buenas Prácticas para el Desarrollo de Software Público.

<https://www.argentina.gob.ar/onti/codigo-de-buenas-practicas-para-el-desarrollo-de-software-publico>

Los Estándares Tecnológicos dictados por la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI) <https://www.argentina.gob.ar/onti/estandares-tecnologicos>

La Disposición 02/2014 de ONTI para la aplicación de las Pautas de Accesibilidad Web 2.0 cuando el desarrollo considere a sitios Web.

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/230000-234999/233667/norma.htm>

#### 28.4.4.3 Principios de Neutralidad Tecnológica.

27.4.4.3.1 Requisitos de sustentabilidad del sistema.





EL SISTEMA debe ser sustentable por el **ciclo de vida** del proyecto.

Para que EL SISTEMA sea sustentable deben asegurarse los mecanismos y recursos para que puedan garantizarse la operación, actualización y vigencia de EL SISTEMA de forma que permita cumplir el nivel de servicio y condiciones operativas requeridas para EL SISTEMA.

Esto considera actividades de soporte técnico y mantenimiento preventivo y/o correctivo y/o evolutivo. La capacidad de actualización de componentes que sean renovados, la implementación de parches de seguridad entre otras.

#### 28.4.4.3.2 Requisitos de escalabilidad y rendimiento del sistema.

EL SISTEMA debe poder cumplir las condiciones de escalabilidad y rendimiento durante el **ciclo de vida** definido para el mismo y para los **escenarios que** se indican a continuación:

Las principales medidas para validar que EL SISTEMA escalable es la cantidad de conversaciones de clientes que se pueden realizar simultáneamente, la cantidad de mensajes entrantes y salientes, la cantidad de analistas para la atención de clientes que atienden en forma concurrente y la cantidad de bot que permiten automatización de gestiones.

EL SISTEMA deberá poder manejar mensualmente como mínimo 50.000 sesiones simultáneas gestionadas por bot y 30.000 sesiones atendidas por analistas, permitiendo a la CONTRATANTE un crecimiento futuro en caso de necesidad.

Esta plataforma permite transformar la atención al cliente mejorando la calidad de atención y administrando las conversaciones chat desde un solo lugar pudiendo realizar monitoreos de la actividad en línea.

#### 28.4.4.3.3 Requisitos de interoperabilidad del sistema.

EL SISTEMA deberá interrelacionarse con otros sistemas informáticos de la CONTRATANTE tal cual lo que se describe en el Anexo III - Interoperabilidad con otros Sistemas /Plataformas.

EL SISTEMA debe estar diseñado considerando las mejores prácticas y recomendaciones para facilitar la interoperabilidad para la interconexión. De misma forma debe observar el cumplimiento con la normativa vigente en esta materia.



#### **28.4.4.4 Adecuado tratamiento de los Datos en EL SISTEMA.**

El ADJUDICATARIO deberá disponer de medidas para garantizar la protección de los datos que operen con EL SISTEMA, anticipando amenazas a la privacidad, seguridad e integridad y previniendo el acceso no autorizado a la información.

El ADJUDICATARIO debe considerar en la Funcionalidad de EL SISTEMA la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, así como todas las normas que la modifican y/o complementan.

EL ADJUDICATARIO debe considerar las medidas de seguridad recomendadas para el tratamiento y conservación de los Datos Personales en medios informatizados según se indican en el ANEXO I de la Resolución 47 del 2018 de la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP) (RES-2018-47-APN-AAIP).

#### **28.4.4.5 Requisitos de seguridad de EL SISTEMA.**

El SISTEMA deberá cumplir con las siguientes implementaciones con respecto a los requisitos de la seguridad:

##### ***Acceso al sistema***

El SISTEMA deberá proveer *Autenticación y Control de Acceso*.

Se deberá definir mínimamente los niveles de acceso para analista, supervisor y administrador con las siguientes funcionalidades:

**Analistas:** son los que reciben las conversaciones por asignación automática o manual. Y pueden tipificarlas, pausarlas y finalizarlas. Las conversaciones pausadas permitirán liberar un lugar en las activas para continuar la atención con otro cliente mientras se espera por algún evento (por ejemplo, que un cliente envíe un documento). Pueden agregar datos adicionales en EL SISTEMA. Pueden derivar las conversaciones a otros analistas. Los analistas pueden pertenecer a más de un grupo de atención.

**Supervisores:** Pueden monitorear la actividad de EL SISTEMA para ver las conversaciones pausadas, finalizadas y/o activas. Pueden realizar derivaciones de conversaciones dentro del mismo grupo de atención al que pertenecen. Además de monitorear una conversación pueden intervenir en la misma en caso de ser necesario o conversar con el analista de manera oculta para el cliente. También pueden acceder a los reportes



de EL SISTEMA. Un supervisor también puede tener el rol de administrador.

**Administrador:** Permite modificar los horarios de atención, los días feriados y fin de semana, las respuestas automáticas o el árbol de atención del BOT, entre otras tareas. Cada grupo deberá poder manejar su agenda de horarios. Puede acceder a toda la base de contactos y a ver los miembros de los grupos de atención definidos en EL SISTEMA, así como modificarlos.

### ***Mecanismos de Autenticación de usuarios***

El SISTEMA debe permitir la autenticación de usuarios de forma que se pueda controlar el acceso al mismo sólo para los usuarios autorizados y con el perfil adecuado.

### ***Transferencia de Datos Segura***

Las transmisiones de información que deba realizar EL SISTEMA con otros Sistemas / Plataformas debe poder hacerse de forma segura utilizando para tal fin protocolos SSL y TLS.

### ***Log de usuarios***

El SISTEMA debe considerar un LOG o registro de los accesos y actividades realizadas por los usuarios que acceden a EL SISTEMA. Este LOG debe estar disponible y accesible solo por el Administrador Superior de EL SISTEMA que defina la CONTRATANTE y debe preverse los mecanismos de diseño y funcionamiento para que esté disponible para consultas en línea de los registros de los últimos 6 meses.

### ***Riesgos de Seguridad del Sistema.***

El OFERENTE deberá presentar junto con la OFERTA la documentación correspondiente a la seguridad de EL SISTEMA de manera que la CONTRATANTE pueda comprobar que se toman precauciones y se realizan controles en lo que respecta a la seguridad de los datos y de la plataforma.

De lo contrario, deberá proponer una herramienta para validar los riesgos de seguridad de EL SISTEMA que se utilizará para realizar un Informe de Riesgos de Seguridad -IRS- en esta materia previo a la etapa de Aceptación de EL SISTEMA.



Los resultados de este Informe IRS deben ser considerados satisfactorios y aceptables para la CONTRATANTE. En caso de que el resultado no sea el esperado, el ADJUDICATARIO deberá realizar las adecuaciones necesarias sobre EL SISTEMA para que el resultado de nuevas ejecuciones de esta herramienta y su correspondiente IRS indiquen un resultado que pueda ser aceptado por la CONTRATANTE.

El licenciamiento de la herramienta de testeo de seguridad es responsabilidad del ADJUDICATARIO y la instalación de la misma en la infraestructura de la CONTRATANTE no está contemplada en este PLIEGO.

***Consideraciones particulares para la configuración de Sistemas de Seguridad en la infraestructura tecnológica donde se implementa EL SISTEMA.***

En el caso de requerir configuraciones adicionales en Sistemas de Seguridad en la infraestructura tecnológica para acceder a EL SISTEMA como ser WAF (Web Application Firewall), NGFW (New Generation Firewall), LB (Load Balancer) o cualquier otro dispositivo, EL ADJUDICATARIO deberá indicarlo a la CONTRATANTE y colaborar con este último en la implementación y verificación de esta configuración.

La infraestructura tecnológica de la CONTRATANTE es oportunamente relevada o considerada según se describe en el apartado “Estudios de Campo / Visitas Técnicas.”

**28.4.4.6 Disponibilidad por diseño de EL SISTEMA.**

EL SISTEMA ha sido diseñado para poder funcionar con una disponibilidad final mensual de 99 %. La suma de los incidentes que interrumpan el servicio no deberá ser mayor a 8 hs mensuales.

EL ADJUDICATARIO deberá considerar todos los componentes y/o dependencias ajenas a EL SISTEMA y definir para estas las condiciones de operación y funcionamiento de forma que no impacten en la disponibilidad solicitada. EL ADJUDICATARIO deberá también indicar los mecanismos de respaldo o contingencia que se consideren necesarios para cumplir con este nivel de servicio. Estas consideraciones deberán estar indicadas en los entregables “Especificaciones de caso de uso de la arquitectura” durante la fase de Desarrollo BOT del cronograma de entrega. La CONTRATANTE deberá dar su acuerdo sobre las mismas.



#### **28.4.4.7 Requisitos de portabilidad del sistema.**

EL SISTEMA deberá ser implementado con las configuraciones que fueron indicados en “Requisitos del sistema a desarrollar”.

Además, la implementación del SISTEMA en los distintos ambientes no requerirá modificaciones de código de desarrollo, en caso de ser posible todos los parámetros que deban cambiarse entre ambientes deberán ser parametrizados. Así como también todos los valores estáticos deberán ser seteados en parametría.

#### **28.4.4.8 Requisitos para resguardo de la información de EL SISTEMA**

EL ADJUDICATARIO deberá tener configurado tareas de respaldo sobre EL SISTEMA de manera de poder recuperar la información según la política interna de respaldo – copias de seguridad del manual de Seguridad de Tecnología de la Información de la CONTRATANTE, siendo el esquema lo más similar al siguiente:

- ✓ Diarios: disponibilidad de los últimos 30 días corridos.
- ✓ Mensuales: disponibilidad de los últimos 3 meses.
- ✓ Semestrales: disponibilidad de todos los resguardos semestrales (enero y julio) hasta un plazo de 10 años.

También podrá tener implementada otra tecnología de manera de resguardar la información (por ejemplo, replicación de sitio).

Se podrá solicitar al ADJUDICATARIO un recuperado de información en caso de necesidad, contando éste con plazo de 72 horas corridas para poner la misma a disposición de la CONTRATANTE. No habrá límite de cantidad de pedidos ni de opciones de recuperado de la información solicitada por la CONTRATANTE durante la vigencia del contrato. La CONTRATANTE podrá solicitar la realización de pruebas de recuperado para asegurar la disponibilidad de la información en el ambiente de prueba o un ambiente creado para este fin.

#### **28.4.4.9 Licenciamiento del sistema.**

EL ADJUDICATARIO será propietario del código fuente de la aplicación y de las adaptaciones que se desarrollen según lo solicitado en este pliego debido a que es modalidad SAAS.

Se requieren licencias para acceso/uso a EL SISTEMA para los analistas de la



CONTRATANTE que realicen atención de las conversaciones según el detalle de la Planilla de Cotización ANEXO I.

#### **28.4.4.10 Requisitos de Usabilidad del sistema.**

En general, quien resulte ADJUDICATARIO de la contratación de servicios de desarrollo de EL SISTEMA, debería utilizar una metodología de diseño centrado en el usuario, que implique a los usuarios a través de todas las etapas de desarrollo del mismo.

#### **28.4.4.11 Requisitos de Accesibilidad del sistema.**

Será obligación de quien resulte ADJUDICATARIO de la contratación de servicios de desarrollo referidos a sitios web, la completa y total observancia de los estándares de accesibilidad web vigentes.

Ver Apartado "Políticas, normativas y estándares tecnológicos y normativa a considerar."

#### **28.4.4.12 Estudios de Campo / Visitas Técnicas.**

Los oferentes podrán realizar una revisión preventiva de la infraestructura tecnológica (hardware y software, redes, enlaces de comunicaciones, servicios brindados por terceros, políticas de seguridad, etc.) y demás cuestiones que la CONTRATANTE disponga para el desarrollo del proyecto en los sitios donde se proyecte ejecutar los trabajos a fin de informarse debidamente de:

1. Las políticas de seguridad de la Contratante,
2. Las normas internas relacionadas para el desarrollo, calidad del software, prueba de programas,
3. Las Tecnologías Informáticas existentes (disponibles), políticas informáticas internas y conocimiento de lugares,
4. Los posibles inconvenientes que se opongan al normal desenvolvimiento de los trabajos a ejecutar,
5. Todo cuanto pudiera influir para el justiprecio que se haga de la misma.



La CONTRATANTE facilitará el acceso a los Estudios de Campo o visita técnica que sea solicitada por los adquirentes de este documento, tal que el ADJUDICATARIO no podrá alegar posteriormente ignorancia y/o imprevisiones en las condiciones en que se brindarán los servicios. Las visitas técnicas serán en forma virtual.

#### **28.4.4.13 Documentación.**

Se deberá presentar la documentación indicadas como “entregables” para cada fase según lo indicado en el Cronograma de Entregas del SISTEMA.

#### **2784.4.14 Capacitación.**

La capacitación cubrirá todos los aspectos teóricos y prácticos necesarios para alcanzar el objetivo de la misma en relación del EL SISTEMA. Deberá brindar en cada caso un cabal conocimiento del aspecto desarrollado como objetivo de la capacitación utilizando la documentación entregada.

Todas las tareas relevantes requerirán transferencia de conocimiento a las personas definidas por la CONTRATANTE.

Como **Anexo II -Capacitación / Documentación.** se describen las capacitaciones mínimas solicitadas donde se indica: Nombre del curso, Objetivo, Perfil del Auditorio, Cantidad de Personas, Duración y Material Didáctico.

#### **28.4.4.15 Transferencia Tecnológica.**

Durante la ejecución de los trabajos objeto de la presente contratación, el ADJUDICATARIO deberá facilitar al grupo informático de la CONTRATANTE para el seguimiento y conocimiento del proyecto, la información y documentación que éstos soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse durante la duración del proyecto.

Se debe incluir la transferencia de conocimiento al equipo de desarrollo de la CONTRATANTE acerca de la forma correcta de interactuar EL SISTEMA implementado, la arquitectura y su integración con los servicios web y aplicaciones detallados en este PLIEGO.



En la Fase de Transferencia se podrán realizar workshops y actividades de transferencia de tecnología con el alcance indicado en el Anexo II Capacitación / Documentación.

#### **28.4.4.16 Mantenimiento y Soporte Técnico de EL SISTEMA.**

Las tareas de mantenimiento y soporte técnico permitirán a la CONTRATANTE recibir asistencia para la resolución de problemas y/o mejoras funcionales por parte del ADJUDICATARIO sobre EL SISTEMA.

Los Servicios de soporte entran en vigencia una vez que expire el servicio de garantía técnica por el periodo indicado en el apartado "Mantenimiento".

La CONTRATANTE a su solo criterio, se reserva el derecho a migrar los servicios web con protocolo SOAP a JSON, en una posible etapa futura sin perjuicio del soporte de este contrato solicitando, en caso de ser necesario, horas de mantenimiento evolutivo para la reconfiguración de las de las integraciones.

##### 28.4.4.16.1 Tipos de Servicio de Mantenimiento.

Los servicios de mantenimiento deben proveer asesoría y/o consultoría calificada de los profesionales por parte del ADJUDICATARIO con el fin de resolver fallas o problemas operativos realizando las acciones necesarias en EL SISTEMA. También debe incluir la ejecución de tareas para implementar, parametrizar, configurar, adaptar y ejecutar componentes y/o integrar soluciones. Para llevar a cabo estas tareas los Servicios de mantenimiento se clasifican en los siguientes tipos:

#### **Mantenimiento Preventivo:**

Corresponde a las tareas que permiten realizar un control proactivo -preventivo- que aseguren el funcionamiento normal y el buen desempeño de EL SISTEMA.

Incluye tareas y acciones sobre EL SISTEMA que puedan prevenir posibles anomalías, fallas operativas, riesgos de seguridad o el buen desempeño de EL SISTEMA.

Dentro de las tareas consideradas en este tipo de mantenimiento se destacan:

- Verificación mensual del normal funcionamiento del sistema;
- Corrección de problemas que puedan derivar en fallas;





-Actualización de parches o updates de componentes de la plataforma, framework o similar sobre el cual se ejecuta EL SISTEMA;

-Control de calidad de performance del sistema;

-Brindar recomendaciones para el mejor funcionamiento de EL SISTEMA.

Nota: Se entiende por funcionamiento normal cuando EL SISTEMA opera con la disponibilidad para la cual fue diseñada.

### **Mantenimiento Correctivo:**

Corresponde a las tareas de corrección de errores “bugs” en los programas de EL SISTEMA o el restablecimiento operativo de las partes de EL SISTEMA que hayan incurrido en una falla o caída provocando que este deje de operar u opere con degradación del servicio. Alcanza a cualquier tipo de desperfecto, funcionamiento anormal, o fuera de servicio parcial o total, que ocurra sobre los componentes de EL SISTEMA.

Dentro de las tareas consideradas en este tipo de mantenimiento se destacan:

-Realizar tareas de diagnóstico y proponer soluciones a problemas reportados -

Corrección de errores “bugs” de software;

-Proponer acciones alternativas para mitigar un error detectado en lo que se logra la solución definitiva.

-Cualquier error que afecte la normal utilización del sistema;

-Adaptaciones por cambios en el entorno operativo;

### **Mantenimiento evolutivo:**

Corresponde a las tareas de mejoras o ampliación en EL SISTEMA que permite agregar nueva funcionalidad, adaptar un existente o adecuarse a una condición nueva que no planificada en el alcance original a EL SISTEMA.

Dentro de las tareas principales consideradas en este tipo de mantenimiento se destacan:

-Nuevos Requerimientos funcionales de EL SISTEMA.

-Modificaciones de requerimientos funcionales en partes existentes de EL SISTEMA;

-Adecuación (Cambios y adaptación) del ámbito de aplicación de EL SISTEMA.



Adicionalmente podrán considerarse dentro del alcance del Mantenimiento Evolutivo a las siguientes tareas (relacionadas las principales):

- Soporte Técnico al equipo de la CONTRATANTE en la realización de Pruebas NO Funcionales (Seguridad, Escalabilidad, Performance, Disponibilidad, etc.), al momento de incorporar los nuevos requerimientos.
- Soporte Técnico al equipo de la CONTRATANTE en la realización de Pruebas de Integración por los nuevos requerimientos.
- Capacitación sobre los componentes de nuevos requerimientos técnicos y/o funcionales para el personal a requerimiento de la CONTRATANTE.
- Confección y/o modificación de la documentación involucrada en los cambios producidos por Nuevos Requerimiento.
- Soporte de puesta en producción de nuevos componentes, adaptaciones o ajustes basados en nuevos requerimientos.

Para realizar un mantenimiento evolutivo la CONTRATANTE debe seguir el procedimiento según se indica en el apartado "Proceso para requerimientos de un mantenimiento evolutivo."

#### 28.4.4.16.2. Coordinación de pedidos de asistencia.

Las fechas y horas del mantenimiento preventivo serán coordinados entre el ADJUDICATARIO y la CONTRATANTE, a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios y/o operación de EL SISTEMA.

Los pedidos de asistencia técnica correctiva serán solicitados por la CONTRATANTE, conforme a un mecanismo establecido previamente (vía telefónica, fax, correo electrónico, Internet, etc.).

Los pedidos de mantenimiento evolutivo serán solicitados por la CONTRATANTE e implementados en coordinación de las partes.

#### 28.4.4.16.3. Clasificación de los incidentes

Los incidentes que dan lugar a pedidos de soporte de mantenimiento correctivo se pueden clasificar en las siguientes categorías según la criticidad:



**Criticidad Baja:** Para cuando el incidente no da lugar a un impacto operativo ni funcional en EL SISTEMA.

**Criticidad Media:** Para cuando el incidente genera una degradación en la funcionalidad o performance de EL SISTEMA.

**Criticidad Alta:** Para cuando el incidente genera una caída o falta total de funcionamiento de EL SISTEMA

Los incidentes relacionados con los pedidos de soporte de mantenimiento preventivo o evolutivo corresponden a Criticidad Baja.

28.4.4.16.4. Días y Horarios de Atención para la recepción de pedidos de mantenimiento y tiempo máximo de atención por EL ADJUDICATARIO.

**Mantenimiento Preventivo:**

*Días hábiles de Lunes a Viernes de 9:30 a 17:30 horas*

*El tiempo máximo de atención debe ser menor a 24 horas*

**Mantenimiento Correctivo:**

*Días de Lunes a Domingo 24hs (7x24hs)*

*El tiempo máximo de atención debe ser menor a 1 hora*

**Mantenimiento Evolutivo:**

*Días hábiles de Lunes a Viernes de 9:30 a 17:30 horas*

*El tiempo máximo de atención debe ser menor a 24 horas*

28.4.4.16.5. Tiempos máximos de resolución de incidentes.

**Criticidad Baja:** El tiempo máximo para la resolución de criticidad Baja es de 6 (seis) horas

**Criticidad Media:** El tiempo máximo para la resolución de criticidad Medio es de 4 (cuatro) horas.

**Criticidad Alta:** El tiempo máximo para la resolución de criticidad Alta es de 2 (dos) horas.

El ADJUDICATARIO podrá intentar -en primera instancia- resolver el problema mediante la asesoría telefónica y en caso de no conseguir resultados

satisfactorios por esta vía deberá considerar coordinar una reunión virtual y/o acceso mediante escritorio remoto según la definición de la CONTRATANTE.

#### 28.4.4.16.6. Escalamiento.

EL ADJUDICATARIO debe ofrecer y mantener actualizado para la CONTRATANTE de un escalamiento para las criticidades MEDIA y ALTA y el tiempo transcurrido desde el inicio del incidente. El mismo debe considerar mínimo dos niveles:

Nivel del Soporte	Tiempo de Apertura Incidencia		Rol de ADJUDICATARIO	Datos de Contacto (Email & movil)
	Alta	Media		
Nivel 0	0 min	0 min	Rol Referente	definir
Nivel 1	20 min	40 min	Rol Gerencial	definir

#### 28.4.4.16.7 Centro de Atención

EL ADJUDICATARIO deberá mantener durante el plazo del servicio un centro de atención para apertura de incidencias que opere en los horarios indicados en el apartado "Días y Horarios de Atención para la recepción de pedidos de mantenimiento..." para atender los pedidos de soporte técnico

EL ADJUDICATARIO deber ofrecer un número telefónico, *un portal Web y/o un servicio de Correo electrónico* para el registro de incidencias reportadas.

*Registro único de seguimiento de incidencias.*

EL ADJUDICATARIO deberá proporcionar un número de registro único para el seguimiento de cada incidencia. La llamada será registrada en sistema de seguimiento de llamadas de EL ADJUDICATARIO. El número de registro del llamado deberá ser invocado por la CONTRATANTE en cada interacción posterior derivada de la llamada y hasta la resolución del misma.

*Garantía de tratamiento de la incidencia*

El ADJUDICATARIO debe garantizar que cada Incidencia:

Sea registrada, clasificada y asignada según su criticidad.



Sea resuelta en los tiempos acordados por el acuerdo de nivel de servicio.

Tengan un seguimiento adecuado.

### *Cierre de Incidencia.*

Las incidencias abiertas sólo pueden ser concluidas y cerradas después con el acuerdo por parte de la CONTRATANTE.

### *Informe Mensual de Incidencia Recibidas*

El ADJUDICATARIO deberá remitir a la CONTRATANTE -hasta el quinto día hábil del mes siguiente al de la prestación de los servicios- un informe de cierre mensual con todos las incidencias recibidas y atendidas en el periodo mensual indicando los detalles acontecidos con cada interacción. El informe debe contar con las siguientes secciones:

- Detalle de tareas de mantenimiento Preventivo, Correctivo y/o Evolutivo realizadas y horas dedicadas a cada una de ellas.
- Detalle de incidentes reportados, actividades efectuadas en pos de la solución y conclusiones sobre los mismos. Las actividades deben registrar las horas dedicadas a cada una de ellas (ej: horas dedicadas a relevamiento, documentación, gestión, desarrollo, etc.)
- Recomendaciones, sugerencias, y seguimientos de situaciones.
- Recomendaciones técnicas para mejorar el desempeño de EL SISTEMA.
- Planificación de próximos trabajos a partir de los incidentes o problemas reportados y /o detectados.

Nota: En caso de que un apartado de este informe no tenga novedades que reportar se debe indicar con la leyenda "sin novedades que reportar"

### *Detalle del informe Mensual de Llamadas Recibidas.*

El informe de cierre mensual deberá incluir las incidencias ingresadas por la CONTRATANTE durante el periodo del mes anterior. Deberá indicarse para cada una el estado (Cerrado, Abierto, etc.) Severidad, Tiempo de Atención, Tiempo de



Resolución, indicador de nivel de servicio alcanzados de cada llamada y todo otro detalle que se considere relevante.

#### 28.4.4.16.8. Proceso para requerimientos de un mantenimiento evolutivo.

Cuando la CONTRATANTE requiera implementar un requerimiento nuevo como parte del alcance del Mantenimiento evolutivo deberá considerar el siguiente proceso:

La CONTRATANTE solicitará al ADJUDICATARIO una reunión virtual donde se definirá la necesidad del nuevo requerimiento. Se debe considerar como mínimo la siguiente información:

- El o los caso(s) de uso que definen el nuevo requerimiento
- Diagramas de caso(s) de uso del nuevo requerimiento (opcional).
- Indicación si hay cambios en actores del Sistema.
- Indicación si hay cambios de requisitos de información del sistema
- Indicación si hay cambios de alguna regla de negocio del sistema
- Indicación si hay cambios en los requisitos de conducta del sistema.
- Informar si existen cambios en requisitos No Funcionales a tener en cuenta.

EL ADJUDICATARIO contará con *5 Días hábiles* para realizar el relevamiento, Análisis, Diseño y presentar una propuesta a la CONTRATANTE con el siguiente detalle (Si la complejidad del requerimiento requiere ampliar dicho plazo, deberá acordarse previamente entre las partes, cada caso en particular):

- **Plan de Alto Nivel:** Expresado en SEMANAS debe figurar las actividades más importantes entre las cuales deben incluir la Estrategia de Prueba y Criterios de Aceptación.
- **Plazo de Ejecución:** No debe superar las 2 (dos) SEMANAS y debe contemplar un horizonte de planificación mínimo de (4) SEMANAS.
- **Equipo de Trabajo:** Asignación para cada uno de los roles a incluir en el equipo para cada semana del plan.
- **Estimación de Esfuerzo:** Cantidad de Horas de Mantenimiento Evolutivo involucradas para la resolución del Requerimiento.



La CONTRATANTE de estar de acuerdo con lo presentado dará el acuerdo para el inicio de las tareas por parte del ADJUDICATARIO. De no estar de acuerdo pedirá al ADJUDICATARIO los cambios necesarios y deberá realizar una nueva presentación para aprobación. Este proceso se podrá repetir hasta satisfacción de las partes.

Cuando el ADJUDICATARIO complete sus trabajos coordinará con la CONTRATANTE la incorporación de este nuevo requerimiento a EL SISTEMA contemplando el momento adecuado para minimizar el impacto operativo.

Incumplimiento en los plazos y alcances acordados podrán incurrir en penalidades y demás acciones referidas en los apartados "Penalidades por incumplimientos en el Cronograma de Entrega o de la resolución de una falla en periodo de Garantía Técnica y Prestaciones no cumplidas detectadas en la fase de Aceptación o Garantía Técnica Final"

Dentro de los entregables para los nuevos requerimientos se deben considerar:

- Protocolo de Prueba/s (Aceptación) realizado
- Afectación a Capítulo/s específico/s en la documentación de EL SISTEMA.
- Afectación de Manual de usuario si corresponde.
- Actividades de Capacitación a usuarios si corresponde.

La CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO desarrollarán conjuntamente una Especificación de Pruebas de Aceptación para cada componente o adaptación solicitada.

La Especificación de Pruebas de Aceptación incluirá:

- Suficiente detalle de las pruebas a realizar por la CONTRATANTE para confirmar que el nuevo requerimiento cumplirá con los criterios de aceptación establecidos; estos incluirán criterios de rendimiento.
- Detalle de las facilidades que de la CONTRATANTE deberá tener disponibles para la realización de las Pruebas de Aceptación.
- Estimaciones de la duración prevista para la ejecución de pruebas específicas en los sistemas informáticos destino.



Las nuevas funcionalidades se considerarán válidas si las pruebas de aceptación son ejecutadas con éxito. Las mismas incluyen la verificación de la correcta integración con cualquier otro software con el cual el desarrollado por el ADJUDICATARIO deba tener interoperabilidad.

La CONTRATANTE realizará un proceso de control sobre el consumo de las horas de mantenimiento evolutivo al recibir una factura del ADJUDICATARIO. Se verificará que todas las horas facturadas sean igual a la suma de las horas de las distintas propuestas de mantenimiento evolutivo aprobadas por la CONTRATANTE y que se correspondan a dicha factura.

A su vez se verificarán los Informes mensuales de incidencias recibidas para este tipo de mantenimiento. Se realizará el control de que el consumo de horas no supere la cantidad de horas detalladas en el presente PLIEGO para lo cual llevará un registro interno del consumo por mes. Este se consultará antes de solicitar al ADJUDICATARIO un nuevo mantenimiento evolutivo.

#### 28.4.4.16.9 Reconocimiento Previo de EL SISTEMA a Mantener.

Los OFERENTES podrán, si creen necesario, realizar una visita virtual a las facilidades y recursos de la CONTRATANTE tal como se describe en el apartado "Estudios de Campo / Visitas Técnicas." de forma de poder cubrir -además de lo indicado en este apartado- una revisión previa de la Solución Tecnológica, Sistemas y/o Componentes que serán objeto del Mantenimiento a realizar y que están detallados en el Anexo IV - Componentes del Sistema a Mantener.

Previo acuerdo entre las partes, la CONTRATANTE facilitará el acceso a todas las visitas virtuales que sean acordadas con los OFERENTES, de modo tal que el ADJUDICATARIO no podrá alegar posteriormente ignorancia y/o imprevisiones en las condiciones en que se brindarán los servicios.

La visita virtual tiene carácter solamente de consulta y estará permitido una visita por cada oferente.

A tales efectos la CONTRATANTE designará un referente técnico que oficiará de contacto entre las partes.





## ANEXO I – PLANILLA DE COTIZACIÓN

Fecha de Apertura: ...../...../.....

Nombre del oferente: .....

Domicilio.....Localidad.....

Dirección Electrónica: ..... Teléfono.....

El ADJUDICATARIO deberá cotizar los siguientes renglones:

Renglón	Descripción	Cantidad Requerida	Precio Unitario	Precio Extendido
1	Servicios Profesionales para la implementación del SISTEMA (chat online y bot) con las integraciones requeridas en modalidad SAAS.	N/A	Valor HORA	
2	Licencias para acceso/uso al SISTEMA (aplicación web de atención, administración y autogestión de los chats) en modalidad SAS (usuarios concurrentes): 31 analistas de atención 2 supervisores 2 administradores Incluye los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo requeridos.	12 (DOCE) meses	ABONO MENSUAL	
3	Licencia de un CHAT BOT activo de autogestión de consultas a través de canal de WhatsApp Incluye los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo requeridos.	mínimo 75.000 conversaciones	ABONO MENSUAL	
4	Sesiones de chat con analista de atención de conversaciones en el canal de WhatsApp Incluye los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo requeridos.	mínimo 30.000 sesiones	ABONO MENSUAL	



5	Costo de excedente de las sesiones de chat con analista de atención de conversaciones adicionales a las 30.000 sesiones con servicio de mantenimiento correctivo y preventivo requeridos.	N/A	VALOR SESIÓN	
6	Costo por iniciar sesión saliente de mensaje HSM (Highly Structured Message – Mensaje Altamente Estructurado) con servicio de mantenimiento correctivo y preventivo requeridos.	N/A	VALOR SESIÓN	
7	Preacuerdo de costo por paquete de 10 analistas de atención concurrentes adicionales, con acceso/uso a EL SISTEMA que Incluye los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo.	N/A	ABONO MENSUAL	
8	Preacuerdo de costo por paquete de 5 supervisores concurrentes adicionales, con acceso a EL SISTEMA que Incluye los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo.	N/A	ABONO MENSUAL	
9	Acuerdo de costo de valor hora para consumir en base a nuevas necesidades por el término de 12 meses correspondiente a los Servicios Profesionales para el mantenimiento Evolutivo.	N/A	Valor HORA	
	Valor total de la Oferta (VTO)			

Los precios cotizados deben ser en DOLARES ESTADOUNIDENSES y sin IVA agregado.

Los OFERENTES deberán cotizar todos los renglones del presente documento, quedando desestimadas las ofertas que así no lo hicieran.

La adjudicación se realizará por la totalidad de los ítems cotizados en favor de la oferta más conveniente para la CONTRATANTE teniendo en cuenta el precio, la calidad, la idoneidad del oferente y demás condiciones de la oferta.



# Nación Seguros

Cuando se trate de la compra de un bien o de la contratación de un servicio estandarizado o de uso común cuyas características técnicas puedan ser inequívocamente especificadas e identificadas se entenderá, en principio, como la oferta más conveniente, a la de menor precio.

Los oferentes no podrán presentar ninguna objeción ni tendrán derecho alguno derivados de esta decisión de la CONTRATANTE, en ninguna de las etapas del proceso.

**EMPRESA:**

.....

**FIRMA APODERADO:**

.....

**ACLARACIÓN:**

.....

No apto para cotizar



## ANEXO II - Capacitación / Documentación

A continuación, se detallan las capacitaciones que se deberán brindar a personal de la CONTRATANTE:

### **Nombre del Curso: Capacitación Funcional**

**Objetivo:** Tomar conocimiento sobre cómo es el funcionamiento de EL SISTEMA. Características más importantes. Módulos de la aplicación web para la atención, administración y autogestión de los chats. Monitoreos y Reportería. Características de cada perfil: analistas, supervisores y administradores.

Cantidad de personas: 10 usuarios con perfil de analistas, 2 con perfil supervisores, 2 analistas de sistemas

Duración mínima: 2hs

### **Nombre del Curso: Capacitación sobre el Chat Bot**

**Objetivo:** Tomar conocimiento sobre cómo es el funcionamiento del chat BOT para autogestiones, distintos tipos de nodos, su configuración y armado de diagrama, configuración de días y horarios de atención, administración de usuarios y permisos, respuestas frecuentes o preparadas, y cualquier otra configuración necesaria. Invocación de servicios web autogestionables. Integración con archivos. Diferentes canales disponibles y sus características.

Cantidad de personas: 2 usuarios con perfil administrador, 2 analistas de sistemas y 1 arquitecto

Duración mínima: 5hs

Las capacitaciones realizadas por la CONTRATANTE no obligan a la misma a realizar tareas de configuración, desarrollo y/o mantenimiento ni eximen al ADJUDICATARIO de las tareas de su responsabilidad descritas en este PLIEGO. El área técnica de sistemas de la CONTRATANTE busca entender el funcionamiento y las capacidades de EL SISTEMA para maximizar su utilidad y definir integraciones con aplicaciones.

Según se describe en el apartado Tipos de Servicio de Mantenimiento, las nuevas funcionalidades de los mantenimientos evolutivos incluirán una capacitación cuando corresponda donde participaran como máximo 10 usuarios con perfil de analistas, 2 con perfil supervisores, 2 analistas de sistemas y la duración dependerá de los cambios realizados.



Todas las capacitaciones se realizarán de manera virtual y en ambientes demo que el ADJUDICATARIO deberá disponibilizar para que el personal técnico de la CONTRATANTE pueda acceder en forma virtual. Además, se podrá complementar la documentación utilizada en las entregas definidas en el presente proyecto con material didáctico de referencia de la capacitación.

Cada entregable descrito en la sección “5.2 Entregables del Proyecto”, deberá contar con una transferencia de conocimiento al personal que la CONTRATANTE definida.

*No apto para cotizar*



## **ANEXO III - INTEROPERABILIDAD CON OTROS SISTEMAS /PLATAFORMAS**

EL SISTEMA tendrá integración con la aplicación Oracle Siebel CRM y con la que Administra los Seguros Patrimoniales de la CONTRATANTE según se ha detallado en el presente PLIEGO.

A futuro la CONTRATANTE podrá publicar nuevos servicios web para integrar otras aplicaciones.

*No apto para cotizar*



## **ANEXO IV - COMPONENTES DEL SISTEMA A MANTENER.**

### **1. COMPONENTES DE SOFTWARE CUBIERTOS POR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO**

#### **1.1 Componentes de Software de Dominio Público / Software Libre.**

Dentro del servicio de mantenimiento se encuentra alcanzado por todos los componentes que utilice EL SISTEMA.

#### **1.2 Componentes de Software componentes de EL SISTEMA.**

Se debe dar servicio de soporte y mantenimiento sobre todos los componentes de EL SISTEMA y también sobre la integración con los servicios web y aplicaciones de la CONTRATANTE.

En caso de que EL SISTEMA utilice plataformas de terceros para su funcionamiento, es responsabilidad del ADJUDICATARIO realizar las tareas de mantenimiento y/o gestiones necesarias para el correcto funcionamiento.

### **2. COMPONENTES QUE NO SE ENCUENTRAN CUBIERTOS POR SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

No se encuentran cubiertos en el servicio de mantenimiento los componentes de infraestructura física como ser el hardware de los servidores o la red TCP/IP, así como tampoco aplicaciones o servicios web que sean de propiedad de la CONTRATANTE.

No se encuentran cubiertos el mantenimiento de la aplicación WhatsApp propiedad de Facebook.



## ANEXO V - COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

..... (Indicar razón social de la empresa), en adelante, LA EMPRESA, con domicilio en ....., Ciudad ....., Provincia de ....., representada en este acto por ..... (Datos de persona humana con facultades suficientes para obligar a la empresa), DNI N° ....., en su carácter de ....., ante NACIÓN SEGUROS S.A., CUIT 30-67856116-5, con domicilio en la calle San Martín N° 913, piso 5º, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, declara conocer que los datos e información a la que acceda en virtud de los servicios de [.....], revisten carácter confidencial y su protección se encuentra sujeta al cumplimiento de los términos y condiciones que conforman el presente compromiso.

### 1. OBJETO

LA EMPRESA se compromete a mantener estricta confidencialidad sobre toda información suministrada o a suministrar por NACIÓN SEGUROS S.A., ya sea clasificada como secreta y confidencial o no, y toda otra información y datos que sean novedosos o que sean de conocimiento general relacionados con el negocio de NACIÓN SEGUROS S.A.

### 2. DEFINICIONES

A todo efecto derivado del presente Compromiso, se considera “Confidencial” a cualquier información y/o documentación proporcionada oralmente, por escrito, mediante soporte informático y/o cualquier otro medio a través del cual sea revelada por NACIÓN SEGUROS S.A. a LA EMPRESA, con motivo de las actividades desarrolladas en el marco del PROYECTO, así como cualquier análisis, compilación, pronóstico, estudio y/o cualquier otra información confeccionada a tales efectos.

Incluye: (i) cualquier información, datos, diseños, desarrollos y/o materiales de otra naturaleza, transmitidos oralmente o por escrito -en este último caso, cualquiera sea su soporte y formato- en el marco de las tratativas comerciales y análisis que se encuentran haciendo las partes; (ii) cualquier información relativa a fórmulas, secretos comerciales, métodos, técnicas, procedimientos, conocimientos técnicos, industriales y/o científicos, know-how, industria, (iii) planes de productos de investigación, diseños, dibujos, estudios de mercado, software, hardware, información de ventas, listados de clientes, configuración, programas de computación, algoritmos, planes de negocios y/o planes de publicidades y materiales promocionales, acuerdos con terceros, así como también cualquier otra información con respecto a los productos, clientes, comercialización, finanzas y otras estrategias comerciales; (iv) los análisis, desarrollos, presentaciones, compilaciones, estudios y/o materiales de cualquier naturaleza a los que LA EMPRESA pueda acceder en base a o que de cualquier manera reproduzca o refleje, en forma total o parcial, la información referida en los puntos (i), (ii), (iii), (iv) y (v) ; y/o (v) cualquier otra información -cualquiera sea el soporte en el que conste y/o se divulgue (tales como ser documentos físicos, medios electrónicos y/o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares) y que por su naturaleza y/o su calidad de reservada, pueda traer, al ser divulgada, perjuicios morales, materiales o financieros a la parte dueña de la información. En





cualquier caso, el carácter confidencial de la mencionada información será independiente de que la misma se encuentre o no identificada como “confidencial”. Asimismo, entiéndase que “Autorizados” serán aquellos directores, gerentes, dependientes y/o contratistas de las partes que tengan acceso a la Información Confidencial de la otra parte.

LA EMPRESA se compromete a mantener estricta confidencialidad sobre toda información proporcionada por NACIÓN SEGUROS S.A. respecto sus productos o servicios, asegurables y asegurados, sistemas, métodos de comercialización, estrategias comerciales, planes futuros y/o cualquier otro dato que sea necesario para el cumplimiento del PROYECTO (incluyendo, entre otras, descubrimientos, escritos, ideas, know-how, técnicas, diseños, especificaciones, bocetos, gráficos, diagramas, modelos, ejemplos, discos, disquetes, CD, programas de computación, nombres de clientes, información técnica, financiera y sobre el manejo del negocio, nombre de potenciales clientes o socios, negocios propuestos, informes, planes y proyecciones de mercado; papeles de trabajo, compilaciones, estudios comparativos u otros estudios o documentos). La enunciación precedente es meramente enunciativa.

### 3. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

LA EMPRESA se compromete a utilizar la información objeto del presente compromiso con la única finalidad expresamente prevista y a evitar la divulgación de la misma a terceras personas ajenas al presente.

LA EMPRESA deberá garantizar, con el mismo alcance que el dispuesto respecto de sí mismo en el presente compromiso, que sus empleados mantendrán estricta confidencialidad de la información suministrada o a suministrar por NACIÓN SEGUROS S.A., ya sea clasificada como secreta y confidencial o no y toda otra información y datos que sean novedosos para ellos o sean de conocimiento general relacionado con el negocio de NACIÓN SEGUROS S.A. En este sentido, LA EMPRESA deberá asegurar que cualquiera de sus empleados utilice la Información Confidencial provista por NACIÓN SEGUROS S.A. de modo diligente, debiendo adoptar toda medida necesaria para asegurarse de que las mencionadas personas no divulguen o utilicen la Información Confidencial en forma contraria a lo estipulado en este Compromiso. Sin perjuicio de lo anterior, LA EMPRESA será responsable por cualquier violación a los términos del presente Compromiso por cualquiera de los Autorizados y/ o empleados y/ o terceros contratados y deberá adoptar toda medida necesaria para asegurarse de que las mencionadas personas no divulguen o utilicen Información Confidencial en forma contraria a lo estipulado en el presente Compromiso.

LA EMPRESA tendrá derecho a revelar la información indicada en el punto Ala cláusula segunda sólo cuando ello le sea exigido por autoridad judicial o arbitral acordada por las Partes o por la Superintendencia de Seguros de la Nación, sin poder negarse válida y legalmente a proporcionarla. En este supuesto, LA EMPRESA deberá notificar inmediatamente por escrito a NACIÓN SEGUROS S.A. a fin de que ésta última arbitre los medios necesarios para proteger su información. En caso que NACIÓN SEGUROS S.A. no pudiera obtener dicho medio de protección, LA EMPRESA se compromete a divulgar sólo la porción de la información a la que fuera legalmente compelida.

### 4. EXCLUSIONES

No habrá deber alguno de confidencialidad cuando la información recibida sea de dominio público, o cuando la información deje de ser confidencial por ser revelada legítimamente por el



propietario o cuando la misma haya sido provista legalmente a LA EMPRESA por un tercero, quien a su vez no haya infringido deber de confidencialidad alguno.

## 5. DERECHO DE PROPIEDAD

La información referida en la cláusula segunda, es propiedad de NACIÓN SEGUROS S.A., a cuyos efectos, LA EMPRESA deberá adoptar las medidas necesarias tendientes a su protección.

En caso de corresponder, NACIÓN SEGUROS S.A. podrá exigir a LA EMPRESA la devolución de la información que, con motivo del presente, le haya sido entregada en cualquier soporte, previa comunicación escrita. Dentro de los 30 (TREINTA) días de recibida dicha comunicación, LA EMPRESA deberá, a opción de esta última: (i) Restituir materialmente toda la información recibida, así como también las copias o reproducciones que hubiera realizado de la misma; o (ii) destruir todos los documentos tangibles y todas las copias que se hubieren efectuado. Transcurrido el plazo previsto, LA EMPRESA queda automáticamente constituida en mora.

## 6. OBLIGACIONES DEL RECEPTOR DE LA INFORMACIÓN

A partir del momento en que NACIÓN SEGUROS S.A. entrega a LA EMPRESA la información, esta última se encuentra obligada a abstenerse de:

- a. Reproducir o copiar la información, por ningún medio ni en ningún formato, cederla o facilitar su uso a terceros, difundirla o divulgarla en forma alguna, duplicarla, alterarla o modificarla, ni en todo ni en parte alguna;
- b. Comercializar o sublicenciar bajo forma alguna, los documentos, manuales, programas o procesos de cómputo ni ninguna información prevista en éste Compromiso;
- c. Utilizarla con fines comerciales, experimentales, y/o en general, para cualquier otro propósito que no sea el declarado en el objeto del compromiso;
- d. Permitir el acceso a la información a personas distintas de aquellas cuya participación sea indispensable para llevar a cabo la actividad que motiva la aceptación de los términos de este compromiso.

Asimismo, LA EMPRESA se obliga a advertir a NACIÓN SEGUROS S.A. de cualquier apropiación o uso inapropiado que se hiciere de su información, y/o que fuere descubierto o llegare a su conocimiento por cualquier otro medio.

## 7. PLAZO DE DURACIÓN DEL COMPROMISO

El carácter secreto de la información proporcionada o a proporcionar por NACIÓN SEGUROS S.A. a LA EMPRESA, así como su obligación de mantener la confidencialidad perdurará más allá de la extinción del servicio por decisión de cualquiera de las partes.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS

El cumplimiento de los términos previstos en este compromiso implicará, para LAS PARTES, la debida observancia de la legislación vigente en materia de protección de datos personales (Ley 25.326, Decreto reglamentario y concordantes). LA EMPRESA se compromete a efectuar un uso y tratamiento de los datos afectados, acorde los fines previstos para el desarrollo del PROYECTO, y en un todo de acuerdo con las instrucciones impartidas por NACIÓN SEGUROS S.A.

## 9. INDEMNIDAD



LA EMPRESA se obliga a mantener indemne a NACIÓN SEGUROS S.A. de todo reclamo, responsabilidades, costos y gastos que sean demandados por un tercero a NACIÓN SEGUROS S.A. y que hayan sido causados por el incumplimiento doloso o culposo de las obligaciones de LA EMPRESA.

## 10. RESPONSABILIDAD

El incumplimiento por parte de LA EMPRESA de las obligaciones asumidas en el presente Compromiso la hará responsable, en forma directa, de los daños y perjuicios que dicha inobservancia genere como consecuencia de actos u omisiones llevados a cabo por sí, por sus dependientes o subcontratistas.

NACIÓN SEGUROS S.A. se reserva la facultad de iniciar las acciones que por derecho le corresponden, sin perjuicio de adoptar las medidas necesarias tendientes a lograr el cese de la conducta contraria a lo previsto en el presente Compromiso.

## 11. CLÁUSULA PENAL

El incumplimiento por parte de LA EMPRESA de los plazos previstos, la hará pasible de una penalidad equivalente a la suma de U\$S 5000 (dólares estadounidenses cinco mil).

Configurado el incumplimiento de las obligaciones asumidas, se notificará fehacientemente a LA EMPRESA la sanción. De no mediar oposición al respecto dentro del plazo de 3 (tres) días hábiles de recibida la notificación, se procederá con la emisión de la nota de débito correspondiente para que sea abonada en el término de tres (3) días de haber sido notificado a tal fin.

En ningún caso la aplicación de esta penalidad eximirá a LA EMPRESA del cumplimiento de la totalidad de las obligaciones asumidas en presente compromiso, a cuyos efectos, NACIÓN SEGUROS S.A. se reserva el ejercicio de las acciones por daños y perjuicios que correspondiere.

## 12. JURISDICCIÓN

El presente compromiso se regirá, ejecutará e interpretará de acuerdo con las leyes de la República Argentina y sólo producirá efectos respecto de las partes y de sus respectivas sucesoras o afiliadas, empleados y/o asesores. Para el caso de litigio, con relación a lo estipulado en el presente compromiso, las partes se someten al fuero de los Tribunales Nacionales en lo Comercial con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con renuncia a todo otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.

## 13. NOTIFICACIONES

A todos los efectos del presente compromiso, las partes constituyen domicilio en las direcciones indicadas en el encabezado, o bien, al domicilio electrónico [compras@nacion-seguros.com.ar](mailto:compras@nacion-seguros.com.ar) y ..... , respectivamente. Todas las citaciones, notificaciones y emplazamientos que mutuamente se cursaren en los mencionados domicilios, se considerarán válidas.

Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra parte por medio fehaciente, o mediante correo electrónico, con una anticipación de 5 (cinco) días de dicho cambio, bajo apercibimiento de tenerse por válidas las notificaciones que se practicaren en el domicilio anterior.



# Nación Seguros

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ..... de ..... de 2021.

He leído los términos y el contenido del presente Compromiso de Confidencialidad y manifiesto estar de acuerdo con todas sus condiciones y las acepto en todo su alcance a partir de la fecha.

Por LA EMPRESA

Firma

Aclaración

*No apto para cotizar*



## ANEXO VI - FORMULARIO DE ALTA A PROVEEDORES



### Alta de Proveedor Actualización de Datos

Fecha: \_\_\_\_\_

Compañía: \_\_\_\_\_ Sucursal/Unidad de Negocio: \_\_\_\_\_

#### Datos del Proveedor

Nombre y Apellido/Razón Social: \_\_\_\_\_ C.U.I.T. Nro.: \_\_\_\_\_

Actividad comercial: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

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

Código Postal: \_\_\_\_\_ Teléfono: ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ Fax: ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

Correo electrónico (1): \_\_\_\_\_

**(1) A esta dirección de correo electrónico será enviado el certificado de retenciones impositivas.**

Documento:  DNI  LC  LE  Pasaporte Nro. \_\_\_\_\_ (!) Adjuntar copia del DNI: 1° y 2° Hoja

Nº de inscripción en IIBB: \_\_\_\_\_ (!) Adjuntar copia de la constancia de inscripción en el impuesto sobre los Ingresos Brutos: CM01, CM02,

o Inscripción como Contribuyente Local y último CM05 presentado (este formulario deberá presentarse anualmente).

Nombre y Apellido del Titular o del Representante Legal: \_\_\_\_\_

(!) Adjuntar copia del DNI: 1° y 2° Hoja

**Importante:** Si se trata de una Sociedad deberá presentar copia del Estatuto. Asimismo deberá presentar Acta de Designación o Poder otorgado al Titular o Representante Legal.

#### Forma de Pago

Cheque  Transferencia (!) En caso de autorizar el pago mediante transferencia bancaria completar los siguientes datos y adjuntar constancia de CBU:

Nombre y Apellido Titular de Cuenta: \_\_\_\_\_ C.U.I.T. / C.U.I.L. Nro.: \_\_\_\_\_

Entidad: \_\_\_\_\_ Sucursal: \_\_\_\_\_  Caja de Ahorro  Cuenta Corriente

Nº de Cuenta: \_\_\_\_\_ C.B.U.: \_\_\_\_\_

#### Información Impositiva Nacional: Impuesto a las Ganancias / IVA

1- ¿Se encuentra exento del presente tributo?  No  Sí **En caso afirmativo, adjuntar constancia de exención, o especificar norma impositiva aplicable:**

2- ¿Posee certificado de no retención (exclusión)?  No  Sí **En caso afirmativo, adjuntar constancia donde se especifique el porcentaje de exclusión.**

#### Información Impositiva Provincial: Impuesto sobre los Ingresos Brutos

1- ¿Es usted agente de retención y/o percepción en alguna provincia?  No  Sí **En caso afirmativo, adjuntar constancia e indicar cual/es:**

2- ¿Se encuentra exento en alguna provincia?  No  Sí **En caso afirmativo, adjuntar constancia/s de exención, o especificar norma impositiva aplicable.**

3- ¿Posee certificado de no retención (exclusión) en alguna provincia?  No  Sí **En caso afirmativo, adjuntar constancia/s donde se especifique el porcentaje de exclusión.**

Conforme lo establecido en el Artículo Nº14, inciso 3 de la Ley Nº 25.326, el titular de los datos personales solicitados en el presente formulario, tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo. Asimismo se informa que la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, órgano de control de la Ley Nº25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan en relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

En carácter de Declaración Jurada, manifiesto que la información y los datos identificatorios, consignados en la presente son exactos y verdaderos.

\_\_\_\_\_  
Firma y aclaración del Titular o Representante Legal



## ANEXO VII – Régimen de contrataciones. Declaración jurada de Intereses



Nación Seguros



Nación Retiro

Declaración Jurada de Intereses  
Régimen de Contrataciones

Tipo de Declarante: Persona Jurídica

Razón Social: \_\_\_\_\_

CUIT: \_\_\_\_\_

**Vínculos a declarar** (Indique con una X si existen o no vinculaciones con las autoridades de Nación Seguros/Retiro o miembros de Directorio del BNA)

SI

En caso de existir vinculaciones con más de una autoridad, 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.

NO

La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos.

**Oferente con el vínculo** (Indique con una X la opción que 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: \_\_\_\_\_

**Autoridades vinculantes** (Indique con una X a que Entidad corresponde y complete los datos de la autoridad con la que se posee relación)

Autoridad de Nación Seguros/Retiro

Miembros del Directorio del BNA

Nombres: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

**Tipo de vínculo** (Indique con una X la opción que 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: \_\_\_\_\_

Amistad pública que se manifieste por gran familiaridad y frecuencia en el trato

Información adicional: \_\_\_\_\_

La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos.

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

Firma y Aclaración



## ANEXO VIII – DECLARACIÓN JURADA DE ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ..... de ..... de 2021

### NACIÓN SEGUROS S.A.

San Martín 913

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Referencia.....

Fecha de Apertura...../...../.....

En vistas de la relevancia conferida por NACIÓN SEGUROS S.A. a la presentación de propuestas en un entorno libre, equitativo, imparcial, transparente, competitivo y no sujeto a abuso, ..... **(Indicar razón social de la empresa)**, en adelante, LA EMPRESA, con domicilio en ....., Ciudad ....., Provincia de ....., representada en este acto por ..... **(Datos de persona humana con facultades suficientes para obligar a la empresa)**, titular de DNI N° ....., en su carácter de ....., asumiendo el compromiso de actuar con transparencia, ética e integridad y de fortalecer la responsabilidad social empresaria, declaro bajo juramento que LA EMPRESA:

- 1) Asume el **deber de integridad corporativa**, quedando comprendido en este concepto:
  - (a) El respeto debido de todas las normas legales y éticas que regulan la actividad, lo cual incluye el conocimiento, consideración y respeto por el ordenamiento jurídico nacional y local aplicable a la contratación y al procedimiento.
  - (b) La abstención de ofrecer o prometer, ni directa ni indirectamente mediante agentes o terceros, dinero, premios, comisiones, reconocimientos, obsequios o recompensas de ningún tipo a ningún miembro de NACIÓN SEGUROS S.A., sus parientes o socios de negocios, con el fin de obtener o retener este contrato, para influir indebidamente en sus acciones u obtener otra ventaja impropia;
  - (c) No realizar ni promover prácticas fraudulentas: falsear, tergiversar u ocultar hechos o circunstancias para engañar a NACIÓN SEGUROS S.A., sus autoridades y/o empleados, con





el propósito de obtener un beneficio o eludir el cumplimiento de una obligación.

- (d) El rechazo por todo tipo de maniobras extorsivas, de malversación y de actividades ilícitas que tengan por objeto el lavado de dinero.
- 2) Garantiza el **respeto por los Derechos Humanos en el ámbito laboral:**
- (a) Observando el cuerpo normativo vigente sobre prohibición del Trabajo Infantil.
  - (b) Cumpliendo con todas las leyes, decretos, convenios colectivos y demás disposiciones presentes y futuras emanadas de autoridades nacionales, provinciales y municipales que rigen o rijan en lo sucesivo en materia laboral y previsional, así como de higiene y seguridad industrial y toda aquella norma que se relacione con la ejecución de los servicios.
  - (c) Sin ejercer ningún tipo de sometimiento, abuso físico o verbal, acoso sexual algún otro tipo de intimidación que vicie la voluntad de sus empleados en el desempeño de sus labores diarias.
  - (d) Evitando todo tipo de prácticas discriminatorias, con motivo o en ocasión de la relación laboral, por motivos de raza, color, religión, sexo, edad, capacidad física, nacionalidad ni orientación sexual o cualquier otra condición.
  - (e) Velando por la igualdad de tratamiento entre los dependientes, permanentes o eventuales, incluyendo igual remuneración por trabajos de igual valor, igual acceso a entrenamiento y beneficios, e igualdad de oportunidades de promoción y cobertura de posiciones disponibles.
  - (f) Permitiendo la libertad de asociación y agremiación sin que ello de lugar a la adopción de medidas discriminatorias.
  - (g) Asegurando el bienestar y salud de los empleados en cuanto al acceso a: i) Agua potable y segura; ii) Instalaciones sanitarias básicas; iii) Botiquín de primeros auxilios y tener identificados los centros médicos más cercanos al área de trabajo; iv) Capacitación, vestimenta y equipos de protección adecuados para operaciones potencialmente riesgosas.
  - (h) Identificando los riesgos operativos de la actividad y elaborados los procedimientos que los mitiguen.
- 3) Desarrolla su actividad con **responsabilidad medioambiental:**
- (a) Adoptando medidas para el manejo responsable de los desechos generados tendientes a su reducción, disponiendo de lugar para almacenamiento y adecuada disposición final, en





especial al tratarse de combustibles, baterías, cubiertas, lubricantes, etcétera.

- (b) Toma los recaudos para la prevención y reducción de la emisión de gases de efecto invernadero, incrementando la captación de estos, monitoreando el uso y disminuyendo el uso de combustibles fósiles y agua.

4) Promueve las **relaciones con la comunidad:**

- (a) Fomentando, de manera efectiva, la implementación de canales de comunicación con las comunidades locales en forma directa o a través de cooperativas para la resolución de reclamos.
- (b) Impulsando el comercio justo basado en procedimientos para la contratación de bienes y/o servicios ofrecidos por proveedores locales.

NACIÓN SEGUROS S.A., ante la formulación de una denuncia sobre el incumplimiento de esta Declaración Jurada o advertido éste a través de la información pública disponible en los medios de comunicación nacionales o locales, o por cualquier otro medio de difusión, establece como sanción la exclusión del oferente del procedimiento de selección. Si el incumplimiento se detectase en el transcurso de la ejecución del contrato, se procederá con la resolución del contrato emergente de la adjudicación, sin perjuicio de las acciones por daños y perjuicios que por derecho le corresponda ejercer a NACIÓN SEGUROS S.A. y de la inmediata comunicación a los organismos correspondientes para la puesta en marcha de los regímenes sancionatorios respectivos.

EMPRESA: .....

Firma .....

Aclaración .....



## ANEXO IX -Glosario de términos

### ***Proceso de negocio.***

Conjunto de actividades relacionadas que se llevan a cabo en una organización para conseguir un objetivo de negocio.

Ejemplo: Si se va a desarrollar una aplicación para la gestión de urgencias de un hospital, los procesos de negocio podrían ser: admisión de un paciente, ingreso de un paciente, traslado a planta de un paciente, asignación de médico, etc.

### ***Requisito Funcional.***

Un requisito funcional define una función del sistema de software o sus componentes. Una función es descrita como un conjunto de entradas, comportamientos y salidas. Los requisitos funcionales pueden ser: cálculos, detalles técnicos, manipulación de datos y otras funcionalidades específicas que se supone, un sistema debe cumplir. Los requisitos de comportamiento para cada requisito funcional se muestran en los casos de uso. Son complementados por los requisitos no funcionales, que se enfocan en cambio en el diseño o la implementación.

[https://es.wikipedia.org/wiki/Requisito\\_funcional](https://es.wikipedia.org/wiki/Requisito_funcional)

### ***Caso de Uso***

Un caso de uso es la descripción de una acción o actividad. Un diagrama de caso de uso es una descripción de las actividades que deberá realizar alguien o algo para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un diagrama de caso de uso se denominan actores. En el contexto de ingeniería del software, un diagrama de caso de uso representa a un sistema o subsistema como un conjunto de interacciones que se desarrollarán entre casos de uso y entre estos y sus actores en respuesta a un evento que inicia un actor principal. Los diagramas de casos de uso sirven para especificar la comunicación y el comportamiento de un sistema mediante su interacción con los usuarios y/u otros sistemas. O lo que es igual, un diagrama que muestra la relación entre los actores y los casos de uso en un sistema. Una relación es una conexión entre los elementos del modelo, por ejemplo, la especialización y la generalización son relaciones. Los diagramas de casos de uso se utilizan para ilustrar los requisitos del sistema al mostrar cómo reacciona a eventos que se producen en su ámbito o en él mismo.

[https://es.wikipedia.org/wiki/Caso\\_de\\_uso](https://es.wikipedia.org/wiki/Caso_de_uso)



## ***Ciclo de Vida del proyecto.***

Corresponde al periodo de tiempo que se espera debe funcionar operativamente el proyecto. Inicia con su construcción y puesta en marcha inicial y se extiende por el periodo para lo cual está inicialmente diseñado y/o se prevé que pueda alcanzar con o sin futuras adecuaciones o mejoras. Normalmente en proyectos de desarrollo de Software en Ciclo de vida no debería ser menor a 3 (tres) años.

## ***Escenario***

Corresponde a un entorno de dimensiones y condiciones para EL SISTEMA a los efectos de poder evaluar su comportamiento y desempeño. Por dimensiones nos referimos a valores físicos/medibles que se quieren indicar para definir el Escenario. Ej.: Cantidad de Usuarios concurrentes, Volumen de transacciones por unidad de tiempo, etc. y por condiciones nos referimos a como se espera que se comporte EL SISTEMA en el Escenario. Ej.: Que no exista rechazo a que usuarios nuevos ingresen al sistema mientras no se verifique la cantidad máxima definida; que el tiempo máximo de respuesta para una transacción no supere los X segundos en el 99% de los casos.