



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ÁREA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2021-LP-PC-00001

**OBJETO:** Contratación de una empresa que brinde servicio de Mesa de Soporte de Primer y Segundo Nivel dedicado a la atención de incidentes y resolución de problemas que tienen su origen en el ámbito de la tecnología de la información, de acuerdo a las condiciones establecidas en este Pliego.

**COSTO DEL PLIEGO:** sin costo.

**OBTENCIÓN DEL PLIEGO:** Se podrá acceder al texto del mismo, ingresando al sitio web de Compras y Contrataciones del Estado <http://comprasestatales.gub.uy/consultas/buscar> o al del Banco Central del Uruguay [http://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Paginas/Licitaciones\\_Vigentes.aspx](http://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Paginas/Licitaciones_Vigentes.aspx).

**RECEPCIÓN DE CONSULTAS Y SOLICITUD DE PRÓRROGA DE APERTURA DE OFERTAS:** Hasta las 15.00 horas del día 31 de agosto de 2021 mediante correo electrónico a: [compras2@bcu.gub.uy](mailto:compras2@bcu.gub.uy). No será obligatorio proporcionar aclaraciones respecto a consultas que se formalicen con posterioridad a la fecha de cierre mencionada.

**APERTURA ELECTRÓNICA DE OFERTAS:** A las 15.00 horas del día 24 de setiembre de 2021 en el sitio web de Compras Estatales: [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy).



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### INDICE

I. OBJETO DEL LLAMADO .....	5
II. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
1. Requisitos de admisibilidad.....	5
2. Del contenido y presentación de las ofertas.....	6
2.1. Acreditación de requisitos de admisibilidad .....	6
2.2. Otra documentación a presentar con la oferta .....	7
2.3. Presentación de la oferta .....	7
2.4. Información Confidencial y Datos Personales.....	7
3. Precio.....	8
3.1. Cotización .....	8
3.2. Ajuste de precios del servicio.....	8
4. Características del procedimiento .....	8
4.1. Solicitud de aclaraciones y prórroga de apertura de ofertas.....	8
4.2. Apertura electrónica de las ofertas.....	9
4.3. Inalterabilidad de la oferta.....	9
4.4. Evaluación de ofertas .....	9
4.5. Adjudicación.....	10
4.6. Negociaciones .....	10
4.7. Adjudicación al siguiente mejor oferente.....	10
4.8. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato .....	10
III.CONTRATO .....	11
1. Características del servicio .....	11
2. Dedicación horaria .....	11
3. Normas de seguridad, confidencialidad y calidad.....	12
3.1. Normas de seguridad y confidencialidad.....	12
3.2. Plan de continuidad operacional .....	12
4. Contraparte .....	12
5. Calidad del servicio.....	12
6. Presentación del equipo de trabajo .....	13
7. Gestión de los equipos .....	13



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

8. Reemplazo de técnicos.....	14
A) A propuesta de la empresa adjudicataria .....	14
B) Por iniciativa del Banco .....	14
C) Traspaso de Conocimiento.....	15
9. Estrategia tecnológica .....	15
10. Informe de actividades realizadas en el marco de la prestación del servicio.....	15
11. Infraestructura disponible para el adjudicatario.....	15
12. Responsabilidad de la adjudicataria respecto a las instalaciones del Banco.....	15
13. Evaluación del cumplimiento contractual.....	15
14. Plazo de vigencia del contrato y renovaciones .....	15
15. Facturación, conformidad y pago de los servicios prestados .....	16
15.1. Conformidad de los servicios prestados .....	16
15.2. Facturación y Forma de pago.....	16
16. Cumplimiento de la Normativa Laboral .....	16
17. Potestad de Otras Contrataciones .....	17
18. Incumplimientos.....	17
19. Penalidades .....	18
20. Rescisión del contrato .....	18
21. Confidencialidad.....	18
22. Protocolo de actuación ante situaciones de acoso o discriminación laboral en el BCU.....	19
IV. VARIOS.....	19
1. Constitución de Garantía de Mantenimiento de Oferta y de Fiel Cumplimiento de Contrato.....	19
1.1. Mantenimiento de oferta .....	19
1.2. De fiel cumplimiento de contrato .....	20
1.3. Condiciones de constitución de ambas garantías.....	20
2. Principios de actuación .....	21
3. Normas aplicables y documentación integrante del contrato.....	21
4. Aceptación de bases.....	21
5. Adecuación al Pliego .....	22
6. Comunicaciones y notificaciones .....	22
7. Deudores alimentarios.....	22



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ANEXO I - FORMULARIO DE IDENTIFICACION DEL OFERENTE.....	23
ANEXO II- CUADRO DE COTIZACIÓN .....	24
ANEXO III – ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.....	24
ANEXO IV – ACREDITACIÓN DE REFERENCIAS.....	28
ANEXO V - CURRICULUM VITAE .....	29
LICITACIÓN 2021-LP-PC-00001 .....	29
ANEXO VI - DESCRIPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL INGRESADA.....	30
ANEXO VII - RECOMENDACIONES PARA EL INGRESO DE OFERTAS EN LÍNEA.....	31



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### I. OBJETO DEL LLAMADO

Contratación de una empresa que brinde servicio de Mesa de Soporte de Primer y Segundo Nivel dedicado a la atención de incidentes y resolución de problemas que tienen su origen en el ámbito de la tecnología de la información. El servicio implica la asignación de 15 técnicos, de acuerdo a las condiciones establecidas en este Pliego.

### II. DISPOSICIONES GENERALES

#### 1. Requisitos de admisibilidad

Se consideran empresas calificadas para ofertar en el presente llamado, aquellas que reúnan conjuntamente los siguientes requisitos:

- a) Estar inscripto en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).
- b) No haber sido sancionado con la eliminación del RUPE y no tener una sanción de suspensión vigente en dicho Registro a la fecha del Acto de Apertura del presente llamado.
- c) Constituir garantía de mantenimiento de su oferta por la suma de \$ 500.000 (pesos quinientos mil), siempre que el monto total de su oferta, considerando el precio del primer año de contrato, supere la suma de \$ 10.209.000 (pesos uruguayos diez millones doscientos nueve mil), de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.1 del Capítulo IV.
- d) Las empresas deberán contar con una antigüedad mínima de 5 años en plaza en la prestación de servicios de soporte presencial a usuarios de tecnología de la información, contados hasta el día inmediato anterior a la fecha establecida para el acto de apertura del presente llamado
- e) Poseer al menos 5 (cinco) referencias por prestación de servicios de mesa de soporte presencial a usuarios de Tecnología de la Información brindados a empresas de plaza o instaladas en Zona Franca, por un período mínimo de 180 días ininterrumpidos. Al menos 2 (dos) de dichas referencias deberán corresponder a servicios brindados con un equipo de trabajo de al menos 5 (cinco) técnicos. La suma de puestos de trabajo atendidos por las referencias presentadas deberán ser de al menos 500. Se considerarán únicamente los servicios prestados durante los últimos 5 (cinco) años con cobertura horaria de al menos 4 horas diarias y atención presencial<sup>1</sup> en las instalaciones del cliente.
- f) Las empresas oferentes deberán contar dentro de su plantilla con un equipo de trabajo de 15 técnicos (2 coordinadores, que deberán designarse en la oferta y actuarán en tal calidad en caso de resultar adjudicatario, 7 seniors y 6 juniors), quienes deberán reunir los siguientes requisitos:

#### Requisitos de formación académica:

Todos los técnicos deberán reunir al menos uno de los requisitos establecidos en los numerales i, ii o iii. Dentro de este grupo, al menos 3 técnicos deben cumplir con el requisito i.:

- i. Profesional con título de grado en carreras de nivel terciario universitario correspondiente a las Áreas de la Informática o Computación, expedido u homologado por la Universidad de la República o por una Universidad reconocida por el Ministerio de Educación y Cultura.

---

<sup>1</sup> Para el período posterior a marzo de 2020 se podrán considerar servicios no presenciales.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- ii. Técnico con título en carreras de nivel terciario no universitario correspondiente a las Áreas de la Informática o Computación, expedido u homologado por la Universidad de la República, por una Universidad o Instituto reconocido por el Ministerio de Educación y Cultura.
- iii. Estudiante con un 50% de las materias correspondientes al plan de estudio de las carreras mencionadas en i) o ii) aprobadas.

### Requisitos de experiencia para los coordinadores y técnicos senior:

- i. Al menos 2 años en la instalación, soporte y diagnóstico de fallas asociadas al software cliente en las estaciones de trabajo con Microsoft Windows (7 o superior) y servidores dotados con sistema operativo MS/Windows (2008 o superior) con Microsoft Office 2010, 365.
- ii. Al menos 2 años en la instalación y diagnóstico de fallas de componentes de hardware de computadores personales y servidores de arquitectura Intel, incluyendo colocación de placas de expansión, módulos de memoria, duplicación de volúmenes de disco magnético y reemplazo de partes.
- iii. Al menos 2 años en la instalación de cableado de redes estructuradas, switches Ethernet, enrutadores, TCP/IP, e interfaces inalámbricas tipo Ethernet IEEE 802.11.
- iv. Operación de herramientas de gestión de incidentes o Call Centers.

### Requisitos de experiencia para los técnicos junior:

- i. Al menos 6 meses en la instalación, soporte y diagnóstico de fallas de componentes de hardware de computadores personales y servidores de arquitectura Intel, incluyendo colocación de placas de expansión, módulos de memoria, duplicación de volúmenes de disco magnético y reemplazo de partes.
- ii. Operación de herramientas de gestión de incidentes o Call Centers.

## 2. Del contenido y presentación de las ofertas

### 2.1. Acreditación de requisitos de admisibilidad

A efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad indicados en el numeral 1 de este Capítulo, las ofertas deberán incluir los siguientes documentos:

- a) Constancia de constitución de garantía de mantenimiento de oferta, en caso de corresponder por el monto de la oferta, a fin de acreditar el cumplimiento del requisito establecido en el literal c) del numeral 1 de este Capítulo.
- b) Declaración Jurada firmada por un representante de la empresa oferente donde exprese el cumplimiento del requisito establecido en el literal d) del numeral 1 de este Capítulo.
- c) Formulario Anexo IV completo a fin de acreditar el cumplimiento del requisito establecido en el literal e) del numeral 1 de este Capítulo. Este Anexo podrá ser sustituido por cartas de referencia emitidas por clientes, las cuales deberán contener todos los datos solicitados en el Anexo IV. En cualquiera de los casos (carta de referencia o Anexo IV completo) los documentos deberán estar suscritos por los clientes

Diagonal Fabini 777 – C.P. 11100 – Tel.: (598 2) 1967 – Montevideo, Uruguay – [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

contratantes. En el caso de los antecedentes con el Banco Central del Uruguay, serán tenidos en cuenta únicamente aquellos que hubieran sido declarados en la oferta con todos los datos pertinentes, no siendo necesaria su acreditación mediante Anexo IV o carta de referencia.

- d) Detalle de la plantilla con designación de los coordinadores e incluyendo, para cada uno de los integrantes de la plantilla:
- Identificación y rol asignado
  - Currículum Vitae conforme formato presente en Anexo V.
  - Títulos, certificados y constancias laborales,
- a fin de acreditar el cumplimiento del requisito establecido en el literal f) del numeral 1 de este Capítulo.

El Banco se reserva el derecho de solicitar los originales que estime conveniente, respecto de la documentación presentada en la oferta, con las legalizaciones y traducciones que correspondan.

### 2.2. Otra documentación a presentar con la oferta

La oferta deberá contener, adicionalmente, la siguiente información:

- a) Los formularios Anexos I, II, y VI (este último sólo en caso de corresponder) que forman parte de este Pliego, completos y suscritos de la forma en ellos detallada.
- b) Formulario Anexo IV completo a efectos de la asignación del puntaje previsto en numeral 4.4 b) de este Capítulo. Este Anexo podrá ser sustituido por cartas de referencia emitidas por clientes, las cuales deberán contener todos los datos solicitados en el Anexo IV. En cualquiera de los casos (carta de referencia o Anexo IV completo) los documentos deberán estar suscritos por los clientes contratantes. En el caso de los antecedentes con el Banco Central del Uruguay, serán tenidos en cuenta únicamente aquellos que hubieran sido declarados en la oferta con todos los datos pertinentes, no siendo necesaria su acreditación mediante Anexo IV o carta de referencia.
- c) Certificados de calidad obtenidos por la empresa oferente a efectos de la asignación del puntaje previsto en numeral 4.4 a. de este Capítulo.

### 2.3. Presentación de la oferta

Las propuestas serán recibidas únicamente en línea. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas (económica y técnica completas) en el sitio web [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy). No se recibirán ofertas por otra vía.

La documentación electrónica adjunta a la oferta se ingresará a la web en archivos con formato pdf o jpg, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado. Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original sólo exista en soporte papel, deberá digitalizarlo y subirlo con el resto de su oferta.

Conforme a lo establecido en el Art. 48° del TOCAF, está reservada al oferente que resulte adjudicatario la carga administrativa de la demostración de estar en condiciones formales de contratar.

### 2.4. Información Confidencial y Datos Personales

Cuando los oferentes entreguen a la Administración información que consideren confidencial al amparo de lo dispuesto en los artículos 10 de la ley N° 18.381 o 65 del TOCAF, deberá ser ingresada en el sistema en tal carácter y en forma separada a la parte pública de la oferta.

Si un documento contiene información pública e información confidencial, reservada o secreta, se deberá aplicar el principio de divisibilidad, permitiendo el acceso a los otros oferentes a la parte pública de aquél.

La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor. Si la información ingresada en carácter confidencial no reúne los requisitos exigidos por la



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

normativa referida, la Administración podrá descalificar la oferta o tomar las medidas que estime pertinentes, entre otras, no considerar esa información a la hora de evaluar las ofertas.

En especial, no se considera información confidencial: la relativa a los precios, la descripción de bienes y servicios ofertados y las condiciones generales de la oferta. Los documentos que entregue un oferente en carácter confidencial no serán divulgados a los restantes oferentes.

El oferente deberá incluir en la parte pública de la oferta el formulario Anexo VI completo, o un resumen no confidencial de la información confidencial que ingrese, que permita a los restantes oferentes tener conocimiento acabado del contenido de la documentación que hubiere sido presentada como confidencial (artículo 30 del Decreto N° 232/010 de 2 de agosto de 2010).

En el caso de que las ofertas contengan datos personales cuyo tratamiento y comunicación requiera el previo consentimiento informado de sus titulares, el oferente deberá recabar el correspondiente consentimiento, de conformidad a lo establecido en la ley N° 18.331, normas concordantes y complementarias.

### 3. Precio

#### 3.1. Cotización

Las empresas presupuestarán de acuerdo a lo requerido en este Pliego y a las aclaraciones que surjan producto de las consultas que eventualmente puedan ser formuladas.

La oferta económica deberá presentarse en el formulario de cotización que forma parte de este Pliego (Anexo II), en condición “al firme”. La condición “al firme” se extenderá únicamente por el término de 180 días corridos contados a partir del día inmediato anterior al establecido para la Apertura de Ofertas del presente llamado.

Deberá indicarse el precio mensual por el servicio de mesa de soporte de primer y segundo nivel en moneda nacional y con impuestos incluidos. A los efectos de cotizar el precio mensual se considerará un total de 22 días hábiles con la carga horaria diaria establecida en numeral 1 del Capítulo III. A su vez deberá indicarse el precio unitario del servicio cotizado (por hora y por categoría de técnico), el que será tenido en cuenta en caso de operar altas o bajas al equipo de trabajo conforme se dispone en el numeral 14 del Capítulo II.

La oferente deberá tener en cuenta que se obliga a abonar a los técnicos asignados al cumplimiento del contrato un salario que sea por lo menos un 20% superior al laudo mínimo establecido en el Consejo de Salarios del Grupo N° 19 “Servicios Profesionales, Técnicos, Especializados y aquellos no incluidos en otros grupos” – subgrupo N° 22 “Informática”, conforme se dispone en el numeral 16 del Capítulo III.

La omisión de la cotización invalidará toda la oferta. Cualquier otra observación o propuesta alternativa que la empresa considerase necesario agregar, deberá formularse en forma separada y adicional a la propuesta básica.

#### 3.2. Ajuste de precios del servicio.

Una vez acaecido el vencimiento del período de precio al firme establecido en el numeral 3.1 del presente capítulo, el servicio de soporte técnico y mantenimiento presencial de aplicaciones informáticas se ajustará en oportunidad y según el porcentaje que establezca el Consejo de Salario correspondiente al Grupo N° 19 “Servicios Profesionales, Técnicos, Especializados y aquellos no incluidos en otros grupos” – subgrupo N° 22 “Informática”.

### 4. Características del procedimiento

#### 4.1. Solicitud de aclaraciones y prórroga de apertura de ofertas





## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Las consultas y solicitudes de prórroga deberán ser específicas y se recibirán, exclusivamente por escrito, hasta las 15.00 horas del día 31 de agosto de 2021 debiendo ser enviadas a la siguiente dirección electrónica: [compras2@bcu.gub.uy](mailto:compras2@bcu.gub.uy).

No será obligatorio proporcionar aclaraciones respecto a consultas que se formalicen con posterioridad a la fecha de cierre mencionada. La prórroga será resuelta por la Administración según su exclusivo criterio.

### 4.2. Apertura electrónica de las ofertas

La apertura electrónica de ofertas se realizará a las 15.00 horas del día 24 de setiembre de 2021 en el sitio web [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy). La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en la convocatoria respectiva.

Es responsabilidad del oferente el ingreso en tiempo y forma de su oferta en dicho portal, debiendo adoptar los recaudos necesarios a tales efectos.<sup>2</sup>

### 4.3. Inalterabilidad de la oferta

El adjudicatario está obligado a ejecutar los servicios estipulados de acuerdo a lo establecido en este Pliego, las aclaraciones y su oferta, en tanto ésta no se oponga a los mismos; sin que le sirva de excusa o derecho alguno, alegar cálculos erróneos u omisiones, en la presentación de la misma.

### 4.4. Evaluación de ofertas

Únicamente pasarán a la instancia de evaluación aquellas ofertas que hayan cumplido con los requisitos de admisibilidad establecidos en el numeral 1 de este capítulo acreditados conforme a lo indicado en su numeral 2.1 y presentado la documentación exigida en el numeral 2.2 del citado capítulo.

Las ofertas serán evaluadas según los factores que seguidamente se indican, pudiendo alcanzar hasta un máximo de 100 puntos, de acuerdo a la siguiente distribución:

- a. Organización de la empresa 5%
- b. Antecedentes de la empresa 35%
- c. Precio 60%

Para la asignación de los puntajes correspondientes se adoptarán los siguientes criterios por cada factor evaluado:

- a. **Organización de la empresa:** se otorgará un máximo de 5 puntos, en función de lo declarado y acreditado conforme a lo dispuesto en el Capítulo II, de acuerdo a los siguientes criterios:
  - 1 punto si la Empresa oferente posee certificación ISO 9001 vigente
  - 1 punto si la Empresa oferente posee certificación ISO/IEC 20000-1 vigente
  - 1 punto si la Empresa oferente posee certificación ISO/IEC 27001 vigente
  - Hasta un máximo de 3 puntos a razón de 0.25 puntos por cada técnico que posea certificado vigente de ITIL Foundation y 0.5 punto por cada técnico con certificado vigente de ITIL superior al ITIL Foundation. Una misma persona no podrá obtener puntaje por ambos tipos de certificación, por lo que a quien otenga puntaje por poseer certificación superior a ITIL Foundation no se le asignarán puntos por contar con certificado de ITIL Foundation.
- b. **Antecedentes de la empresa:** se otorgará un máximo de 35 puntos, en función de lo declarado y acreditado conforme a lo dispuesto en el Capítulo II, Numeral 2.2. Para ser considerados a estos efectos, los antecedentes por servicios de mesa de

<sup>2</sup> Por mayor información consultar Anexo VII RECOMENDACIONES PARA EL INGRESO DE OFERTAS EN LÍNEA de este pliego. Diagonal Fabini 777 – C.P. 11100 – Tel.: (598 2) 1967 – Montevideo, Uruguay – [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

soporte presencial a usuarios de Tecnología de la Información deberán corresponder a períodos no inferiores a un año, con una cobertura de 4 horas diarias y brindados por un equipo técnico de al menos 5 personas.

Para este factor se asignará un punto por cada año completo de contrato.

Únicamente serán puntuadas aquellas referencias acreditadas conforme a lo establecido en el numeral 2.2 de este Capítulo.

**No se asignará puntaje a aquellas referencias satisfactorias que hayan sido consideradas como requisito de admisibilidad.**

Si sobre los antecedentes del oferente publicados en RUPE se verificara la existencia de sanciones, se asignará hasta un máximo de 2 puntos negativos por cada registro, tomando en cuenta el tipo de sanción y la afinidad del servicio o bien objeto del presente llamado con respecto al que dio origen a aquélla. En caso de resultar afines, se adoptará el siguiente criterio:

Advertencias: se descontará 1 punto.

Multas: se descontarán 2 puntos

- c. Precio: Para esta evaluación se considerará el Precio ofertado como “Precio mensual por el total de la plantilla por cobertura horaria diaria estipulada (impuestos incluidos) de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo III Numeral 3.1 “Cotización” del presente pliego.

El precio más económico cotizado para el renglón considerado obtendrá 60 puntos. Los puntajes de las restantes ofertas se asignarán a prorrata.

### 4.5. Adjudicación

La adjudicación recaerá sobre aquella oferta que habiendo cumplido con los requisitos de admisibilidad y técnicos exigidos en este pliego, obtenga el mayor puntaje total en la evaluación de ofertas.

Al dictarse el acto administrativo de adjudicación la oferente deberá contar con inscripción activa en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE). En caso de encontrarse la inscripción “En proceso”, previo al dictado del acto de adjudicación se otorgará a quien realizó la oferta más conveniente un plazo de 10 días hábiles para completar el trámite de inscripción y obtener la calidad de estado “Activo”. Cumplido dicho plazo sin verificarse dicha activación, se descartará la oferta y se continuará con el orden de prelación resultante del proceso de evaluación de ofertas realizado, conforme se dispone en numeral 4.8 del presente Capítulo.

### 4.6. Negociaciones

En caso de presentación de ofertas similares, el Banco se reserva el derecho de acudir al instituto de la negociación a fin de obtener mejores condiciones de precio. (Art. 66° del TOCAF).

### 4.7. Adjudicación al siguiente mejor oferente

El Banco se reserva el derecho a hacer uso del orden de prelación en caso de resultar pertinente (art. 70 TOCAF).

### 4.8. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Deberá constituirse por un valor equivalente al 5% del monto total adjudicado (considerando 12 meses de servicio), siempre que este supere la suma de \$ 4.084.000 (pesos uruguayos cuatro millones ochenta y cuatro mil), de acuerdo a lo indicado en el numeral 1 del Capítulo IV de este pliego.

### III. CONTRATO

#### 1. Características del servicio

Las principales tareas que la adjudicataria deberá desarrollar serán la de atender y mantener la Mesa de Soporte, como único punto de contacto para todos los usuarios donde responder a las consultas y dudas, brindando apoyo inmediato, resolviendo los requerimientos y escalándolos a las áreas especializadas, que brindarán los diagnósticos y recomendaciones a los usuarios.

Sus cometidos serán respecto a Incidentes y solicitudes: registrando todos los casos reportados a la Mesa de Soporte, clasificándolo, priorizando y midiendo su severidad. Deberá ser posible establecer procesos de resolución, indicando las condiciones de escalamiento, responsables, y demás datos necesarios para llevar a la solución del caso. Se deberá registrar cada una de las instancias realizadas sobre el caso. Deberá soportar el pasaje a mesas de 2º y 3er. nivel tanto del BCU, como de terceros.

Se podrá encomendar la atención de incidentes y solicitudes originados en el uso de aplicativos de negocios u otros aplicativos de uso específico del Banco. En ese caso, la capacitación o entrenamiento necesarios serán brindados por el Banco a través de sus funcionarios o de servicios contratados por éste a otras empresas proveedoras, y se realizarán dentro de las horas de servicio de la plantilla provista por la Empresa en el marco del objeto del llamado.

La Mesa de Soporte, integrada en el Área de Tecnología de la Información, funcionará de lunes a viernes en días de actividad bancaria.

La empresa deberá garantizar la disponibilidad de un equipo de 15 técnicos al servicio del objeto del contrato, en régimen de 8 horas en días hábiles de labor, cubriendo el horario de 8:00 a 20:00 horas. De dicha dotación, al menos 5 técnicos cumplirán sus tareas en forma presencial en las instalaciones del Banco.

#### 2. Dedicación horaria

La dedicación horaria que la empresa deberá cumplir en el ejercicio de los servicios adjudicados es la estipulada en el numeral 1 “Características de los servicios”.

Esta dedicación horaria podrá, a criterio del Banco, reducirse en las renovaciones, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 14 “Plazo de vigencia y renovaciones” de este Capítulo.

También podrá aumentarse dentro de los plazos y condiciones estipulados en el citado numeral, en caso de circunstancias no previstas para el Banco que redunden en la necesidad de una mayor cobertura del servicio y con acuerdo de la adjudicataria.

Una vez transcurridos los primeros 180 días calendario de Contrato las horas realizadas con exceso a la dedicación horaria que hayan contado con la autorización expresa de la Gerencia del Área de Tecnología de la Información se acreditarán a una cuenta corriente. De verificarse esta situación, se admitirá que hasta un máximo de 40 horas mensuales excedentarias en la referida cuenta corriente puedan imputarse para compensar un eventual faltante en un mes calendario, descontándose del saldo.

La compensación por encima de dicho límite horario requerirá en cada oportunidad la expresa conformidad de la Gerencia del Área Tecnología de la Información.

La compensación se efectuará solamente a las ausencias de un técnico por vez.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Fuera de este mecanismo no se admitirán ausencias, descontándose el importe correspondiente a las horas que faltarán cumplir para alcanzar la dedicación horaria mensual estipulada.

Las faltas por enfermedad debidamente certificada, podrán ser compensadas por uno o más técnicos del mismo nivel pertenecientes a la plantilla contratada, siempre que las ausencias no superen los cinco días hábiles y la dedicación horaria que cumpla la Empresa se mantenga de acuerdo a lo indicado en el numeral 1 de este Capítulo. Se requerirá en todo caso la conformidad expresa de la Gerencia del Área de Tecnología de la Información.

### 3. Normas de seguridad, confidencialidad y calidad

El proveedor estará sujeto a las normas y procedimientos vigentes en el Banco en el momento de recibir las correspondientes instrucciones. Estas normas se alinearán con las recomendaciones de las auditorías interna y externas acreditadas en el Banco y con los marcos de buenas prácticas en materia de tecnología que oportunamente se incorporen con alcance institucional o particular de los servicios de TI.

Sin perjuicio de que se incorporen nuevos marcos de referencia, la Institución está utilizando como referencia en gestión de TI al estándar CobiT, en materia de seguridad de los activos de información la norma ISO 27001, PMBOK como referencia para la gestión de proyectos, e ITIL en la gestión de sus servicios. Las normas y procedimientos a aplicar serán comunicadas oportunamente por el Área de TI o por los funcionarios en que ésta delegue tal competencia.

#### 3.1. Normas de seguridad y confidencialidad

La Empresa adjudicataria aceptará además de las normas vigentes en la materia, todas las disposiciones del Banco en relación con este tema.

#### 3.2. Plan de continuidad operacional

El Banco Central de Uruguay cuenta con un plan de continuidad operacional que define ciertos procedimientos a ejecutar frente a la ocurrencia de un evento no deseable. El adjudicatario debe cooperar con lo definido en dicho plan; por ejemplo, trasladando sus operaciones a un sitio alternativo definido en el Plan de Continuidad Operacional.

### 4. Contraparte

Los Departamentos de Infraestructura de la Información y Gestión Operativa y Seguridad Informática de la Gerencia Tecnología de la Información actuarán como contraparte de la empresa adjudicataria.

A tales efectos designará a las personas que actuarán en ese rol, comunicándolo a la empresa adjudicataria, por escrito previo al inicio de la vigencia del contrato. Las personas designadas tendrán como cometidos, entre otros, los siguientes: suscribir el Acta de inicio del contrato de acuerdo a lo establecido en el numeral 6 de este Capítulo, realizar el control de calidad del servicio, aprobar la integración del equipo técnico y cualquier cambio que ocurra en el mismo, solicitar y encomendar servicios de desarrollo, evaluar propuestas, otorgar la conformidad de los servicios recibidos, evaluar el desempeño contractual de la adjudicataria, entre otros.

### 5. Calidad del servicio

El Banco realizará el control de la calidad del servicio contratado por intermedio de la contraparte designada, a efectos de asegurar que la ejecución del mismo se realice de acuerdo a las especificaciones establecidas en el presente pliego para la prestación del mismo.

Si se comprobaran anomalías en la prestación del servicio que repercutieran negativamente en su nivel general de calidad, el Banco podrá aplicar la penalidad prevista en el numeral 19 de este Capítulo.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### 6. Presentación del equipo de trabajo

El oferente que haya resultado adjudicatario dispondrá de hasta 5 (cinco) días hábiles contados desde la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de contrato dispuesta en numeral 4.5 del Capítulo II para integrar el equipo de técnicos asignados al cumplimiento del contrato, quienes deberán cumplir con los requisitos establecidos en el literal f) del numeral 1 del Capítulo II. Los coordinadores serán los designados en la oferta.

A tales efectos se deberá especificar y/o adjuntar:

- Nombre completo, teléfono o e-mail para contactar.
- Currículo y certificado de escolaridad de cada uno de los técnicos propuestos. La acreditación de título se realizará mediante fotocopia.

El Banco realizará una entrevista y prueba donde se plantearán incidentes fictos tomados de casos reales. La misma tendrá como cometido analizar la solvencia técnica, capacidad de relacionamiento y comunicación de los técnicos propuestos.

La entrevista será presidida por la Gerencia del Área de Tecnología de la Información, estando presente además el personal técnico que la Gerencia del Área de Tecnología de la Información entienda oportuno convocar. Al término de la misma se labrará Acta, en la que se consignará sucintamente la opinión general que se tuvo del técnico entrevistado.

Las entrevistas se realizarán presencialmente en locales del Banco o no presenciales en un plazo máximo de veinte días calendario luego de presentada la nómina por la empresa. El Banco determinará el orden del llamado, y cursará las comunicaciones a cada técnico y a la Empresa.

En el caso de que algún técnico no haya demostrado solvencia en la resolución de los incidentes planteados, o no hubiera satisfecho el nivel esperado, será puesto en conocimiento de la Empresa, la que dispondrá de hasta 5 (cinco) días hábiles para presentar los sustitutos correspondientes, con los que el Banco procederá de igual manera. El incumplimiento de esta obligación por parte de la Empresa será sancionado con una multa del 1% del precio mensual del Contrato, por cada día de atraso, salvo que la adjudicataria antes del vencimiento del plazo señalado, solicitará por razones fundadas la extensión del mismo. La Gerencia del Área de Tecnología de la Información podrá conceder una prórroga por un nuevo período que no superará el anterior.

En el caso de que algún técnico no formara parte del equipo incluido en la propuesta original, éste deberá cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del numeral 1 del Capítulo II.

En el caso que un técnico no hubiera satisfecho el nivel esperado en la instancia de aceptación del equipo, el adjudicatario dispondrá de hasta 5 días hábiles para presentar sustituto, de modo de conformar el equipo de trabajo propuesto.

El incumplimiento de esta obligación por parte del adjudicatario podrá ser sancionado con una multa del 1% del precio mensual del Contrato por cada día de atraso, salvo que antes del vencimiento del plazo y por razones fundadas, se solicite su extensión. La Gerencia de TI y el servicio de TI correspondiente podrán conceder una prórroga por un nuevo período.

Cumplida esta instancia se firmará el Acta de Inicio del contrato.

### 7. Gestión de los equipos

La adjudicataria comunicará el nombre de los técnicos que efectuarán el rol de coordinadores y responsables que representarán a la empresa dentro del equipo asignado al cumplimiento del objeto del contrato.

Los coordinadores designados deberán, además de sus tareas técnicas, oficiar como interlocutor frente al Banco, independientemente de que la contraparte del Banco pueda interactuar directamente con todos los técnicos.

El Banco dirigirá a los coordinadores todas las solicitudes que tengan relación con los aspectos técnicos de este Contrato.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Los coordinadores serán los responsables en nombre de la Empresa y tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Conocer la realidad de las plataformas del Banco.
- Asignar a la resolución del caso al técnico con perfil más adecuado a sus características.
- Realizar el seguimiento de casos
- Presentar informes de actividad con la periodicidad que se determine al inicio del Contrato y que las partes entiendan de común acuerdo mantener o modificar.
- Elaborar y realizar encuestas de satisfacción a los usuarios finales del servicio brindado.

La adjudicataria deberá mantener a sus técnicos capacitados en función de los requerimientos de las aplicaciones y los requerimientos del banco.

### 8. Reemplazo de técnicos

#### A) A propuesta de la empresa adjudicataria

Toda vez que, por causa debidamente fundada, el proveedor deba reemplazar un técnico dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para comunicarlo al Banco. En la misma instancia deberá proponer un sustituto que deberá reunir los requisitos especificados en este pliego para el equipo de trabajo.

Se consideran fundamentados los reemplazos por: desvinculación con la empresa y enfermedad prolongada debidamente certificada por un período mínimo de 15 días corridos.

La adjudicataria no podrá llevar a cabo la sustitución ni afectar el técnico sustituto a la ejecución de las tareas asignadas, hasta obtener la aceptación por parte del Banco, para lo cual éste dispondrá de un plazo de 3 días hábiles.

El Banco se reserva el derecho de objetar el técnico propuesto, si considera que éste no reúne los requisitos solicitados u otras razones que el Banco entienda, situación que la adjudicataria deberá solucionar en el plazo de 10 días hábiles a partir de comunicado el rechazo.

Vencido el plazo original o rechazado el sustituto el Banco podrá conceder prórrogas sucesivas por un nuevo período o proceder a la rescisión del contrato, sin incurrir en responsabilidad pecuniaria de especie alguna y sin perjuicio de la aplicación de las penalidades establecidas en el numeral 19 del presente Capítulo. La sustitución deberá ser aprobada por la Contraparte designada por el Banco.

#### B) Por iniciativa del Banco

El Banco puede disponer el reemplazo de técnicos en los siguientes casos:

- Si a su criterio el proveedor no cumpliera satisfactoriamente las obligaciones contraídas.
- Si se constatará desinterés o negligencia en el cumplimiento de indicaciones de los servicios de TI, en relación con la aceptación de cambios tecnológicos.
- Si se advirtieran conductas que pudieran perjudicar el normal desarrollo de las tareas asignadas o la buena relación con el entorno.
- Si los servicios de TI consideraran conveniente efectuar algún reemplazo con el objetivo de mejorar el rendimiento del equipo o la idoneidad de los técnicos.

El Banco tendrá derecho a exigir el reemplazo de un técnico, cuando su atención de incidentes se aparte de las estadísticas generales. A estos efectos se considerarán la cantidad de casos atendidos y su resolución en un período de 100 horas, no aceptándose una desviación que exceda el 30%. Los datos se extraerán del sistema de registro de casos además de otros que sean considerados pertinentes por el Banco y se acojan a los estándares y normas reconocidas en la materia y respeten las prácticas y técnicas que sean generalmente utilizadas y aceptadas.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Una vez notificada de esta circunstancia, la adjudicataria dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para proponer el o los técnicos sustitutos, que deberán cumplir con los requisitos originalmente especificados en este pliego.

Vencido el plazo original o rechazado el sustituto el Banco podrá conceder prórrogas sucesivas por un nuevo período o proceder a la rescisión del contrato, sin incurrir en responsabilidad pecuniaria de especie alguna y sin perjuicio de la aplicación de las penalidades establecidas en el numeral 19 del presente Capítulo

### C) Traspaso de Conocimiento

En caso de ocurrir un reemplazo, el proveedor será responsable de realizar un adecuado traspaso de conocimiento entre los técnicos de forma que el nivel de servicio ofrecido no se vea impactado negativamente.

## 9. Estrategia tecnológica

Todas las decisiones que tengan efecto sobre las estrategias tecnológicas serán de resorte exclusivo del Banco, y se comunicarán a los adjudicatarios a través de la Gerencia de Área de TI o de los servicios de TI correspondientes.

## 10. Informe de actividades realizadas en el marco de la prestación del servicio

Cada fin de mes o siempre que le sea solicitado el proveedor informará las actividades realizadas y la cantidad de horas efectuadas el que deberá ser igual o superior a la cantidad de horas diarias estipuladas multiplicado por la cantidad de días de actividad en el Banco en dicho período, y cumplir con el rango horario establecido en el pliego.

## 11. Infraestructura disponible para el adjudicatario

El equipo de técnicos del adjudicatario contará con una cantidad de estaciones de trabajo instaladas en la sede del BCU. En forma adicional, el Banco habilitará el acceso en forma remota, de forma de permitir al adjudicatario trabajar desde sus instalaciones.

## 12. Responsabilidad de la adjudicataria respecto a las instalaciones del Banco

El proveedor será responsable de los daños ocasionados por sus técnicos a raíz del uso incorrecto o indebido de equipos e instalaciones del Banco. Por lo tanto, serán de su cargo todos los gastos incurridos por el Banco en las correspondientes reparaciones, para lo cual el Banco procederá a descontar del importe mensual del contrato el valor correspondiente a la reparación o sustitución del bien dañado, sin perjuicio de las demás actuaciones a que diera lugar la situación.

## 13. Evaluación del cumplimiento contractual

El cumplimiento del objeto del contrato será analizado y evaluado luego de transcurridos tres meses de su entrada en vigencia, pudiendo el Banco en esa oportunidad declarar rescindido el contrato por razones fundadas sin que esta situación genere derechos de indemnización por cualquier concepto.

## 14. Plazo de vigencia del contrato y renovaciones

El plazo del contrato será de un año y su fecha de entrada en vigencia será notificada por el Banco una vez que se haya dado conformidad a la integración del equipo de trabajo. De esta circunstancia se dejará constancia en el Acta de Inicio que será suscrita por la Contraparte y el adjudicatario.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Acaecido el vencimiento del primer año, el contrato se renovará en forma automática por hasta 4 períodos iguales y consecutivos de un año, salvo que una de las partes manifieste su voluntad en contrario mediante comunicación escrita con una antelación mínima de 60 días respecto a la fecha en que opere la renovación automática.

En ocasión de operar la renovación de del contrato, deberá renovarse asimismo la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la cual deberá tener vigencia mientras el adjudicatario mantenga obligaciones pendientes con el Banco.

En las renovaciones el Banco podrá, a solicitud fundada del Área de Tecnología de la Información, variar la dotación de técnicos y dedicación horaria asignada para el servicio disminuyendo o aumentando el importe mensual correspondiente en función de los precios unitarios ofertados de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo II Numeral 3.1 “Cotización”, ajustadas en caso de corresponder, de acuerdo a la paramétrica establecida en el Numeral 3.2 del citado Capítulo, y permaneciendo incambiadas las restantes condiciones del Contrato.

### 15. Facturación, conformidad y pago de los servicios prestados

#### 15.1. Conformidad de los servicios prestados

El Banco dará conformidad a los servicios de prestados por el adjudicatario, luego de que el proveedor haya presentado el reporte definido en el numeral 10 de este Capítulo y la correspondiente factura.

La factura será conformada por el Banco en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir de recibida. La suma será abonada una vez que el Banco pueda constatar el cumplimiento de los servicios prestados en las condiciones establecidas en este pliego..

#### 15.2. Facturación y Forma de pago

Los servicios se facturarán a mes vencido por el total de horas efectivamente realizadas en el mes inmediato anterior, discriminadas por técnico.

En el caso de haberse registrado ausencias, se descontarán conforme a lo indicado en numeral 2 “Dedicación horaria” de este Capítulo.

De haber solicitado el Banco la ampliación en la nómina de técnicos se facturará por separado.

Los pagos se efectuarán a mes vencido, mediante transferencia bancaria a la Institución, dependencia y número de cuenta registrada por la adjudicataria en el RUPE, entre 7 y 15 días luego de obtenida la conformidad establecida en el numeral 15.1 de este Capítulo, siempre que no hubiera incumplimientos que pudieran ameritar la aplicación de una sanción económica.

El Banco se reserva el derecho de retener en forma transitoria el monto de la multa calculada conforme a lo establecido en el numeral 19 Penalidades de este Capítulo, hasta que determine en forma definitiva su cuantía mediante el procedimiento administrativo correspondiente.

Para hacer efectivo el cobro de las facturas, la empresa deberá cumplir con los requisitos legales, en especial los certificados de BPS y DGI vigentes. La demora en el pago de las facturas por la no presentación de la documentación requerida, no dará derecho alguno a la adjudicataria a reclamar diferencia económica de ninguna especie.

### 16. Cumplimiento de la Normativa Laboral





## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Al inicio del contrato el BCU verificará el cumplimiento de la normativa laboral (seguro de accidentes de trabajo, nómina de BPS, Planilla de MTSS, etc.) y que la adjudicataria disponga de los elementos de seguridad e higiene en el trabajo necesarios.

Se estará a lo establecido en las leyes N° 18.098 de 12 de enero de 2007, N° 18.099 de 24 de enero de 2007 y N° 18.251 de 6 de enero de 2008 y en el Decreto del Poder Ejecutivo N° 475/005 de 14 de noviembre de 2005.

Atento a esta normativa, el BCU queda facultado a exigir a la adjudicataria, en cualquier momento, y con la regularidad que estime pertinente, la exhibición de:

- a) Declaración nominada de historia laboral en BPS,
- b) Certificado que acredite situación regular de pago de las contribuciones a la seguridad social a la entidad previsional que corresponda,
- c) Constancia del Banco de Seguros del Estado que acredite la existencia del seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales,
- d) Planilla de control de trabajo de MTSS, recibos de haberes salariales y, en su caso, convenio colectivo aplicable,
- e) Aquellos otros datos personales de los trabajadores comprendidos en la prestación del servicio, que sean necesarios a efectos de realizar los controles que el BCU estime pertinentes.

Cuando la adjudicataria no logre acreditar oportunamente el cumplimiento de las obligaciones laborales (incluyendo las relativas a las de seguridad e higiene en el trabajo), previsionales o del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales en la forma señalada, el BCU podrá retener de las obligaciones de pago pendientes que tenga a favor de la adjudicataria, el monto correspondiente.

Los salarios del personal contratado por la adjudicataria deberán ser, por lo menos, un 20% superior al laudo mínimo por categoría establecido en los Consejos de Salarios del Grupo N° 19 “Servicios Profesionales, Técnicos, Especializados y aquellos no incluidos en otros grupos” – subgrupo N° 22 “Informática”. El incumplimiento de esta obligación facultará al BCU a rescindir el contrato conforme se dispone en el numeral 20 de este Capítulo.

La adjudicataria deberá otorgar los aumentos salariales previsto por ley al personal asignado al servicio. Aplicar despido parcial previo al aumento u otro mecanismo que no refleje un aumento en el salario real del personal asignado se considerará un incumplimiento de este requisito y facultará al BCU a rescindir el contrato conforme se dispone en el numeral 20 de este Capítulo.

### 17. Potestad de Otras Contrataciones

El Banco de considerarlo conveniente o necesario, se reserva el derecho de contratar a otras empresas o profesionales con el fin de realizar trabajos de iguales o similares características a las del presente contrato durante el período de vigencia del mismo, sin que por ello incurra en ningún tipo de responsabilidad ni deba abonar ningún tipo de importe por cualquier concepto a la adjudicataria.

### 18. Incumplimientos

Se considerará incumplimiento contractual la contravención total o parcial a las cláusulas del presente pliego. Sin perjuicio de ello, se considerará incumplimiento, a consideración del Banco la obtención de resultados insatisfactorios respecto del objeto de la contratación.

El Banco podrá deducir el importe correspondiente a aquellos servicios que la empresa no hubiese cumplido de acuerdo a los requisitos establecidos en el pliego y a los importes (ajustados de corresponder) indicados en el Anexo II - Cuadro de Cotización; sin perjuicio de poder rescindir la contratación de acuerdo a lo indicado en el numeral 20 de este Capítulo.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

La violación de la cláusula establecida en el numeral 21 de este Capítulo, será causal de rescisión del contrato sin derecho de la adjudicataria a reparación ni reclamo de especie alguna y, eventualmente, la aplicación del monto de la multa por violación de las obligaciones contraídas en el marco de este contrato, según lo establecido en el numeral 19 de este Capítulo.

### 19. Penalidades

Se establece la siguiente escala sancionatoria que se aplicará a criterio del Banco en función de la gravedad del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones emergentes del contrato:

- Observación
- Multa de hasta un 5% del precio anual del contrato
- Multa de hasta un 25% del precio anual del contrato

En cada período contractual las multas no podrán exceder al 30% del precio del contrato por dicho plazo. En caso de contratos por períodos mayores a un año el mencionado tope regirá para cada anualidad.

La multa será aplicada previa vista al adjudicatario en los términos del art. 94 del Reglamento Administrativo del Banco y será deducida en forma automática de las facturas presentadas para el cobro, sin que sea necesaria la interpelación judicial o extrajudicial.

En ocasión de aplicar la sanción el Banco tendrá también en cuenta los antecedentes del adjudicatario en anteriores adjudicaciones y en la ejecución de la contratación en curso.

En cualquier caso, sin perjuicio de la aplicación de la multa, el Banco se reserva el derecho:

- a) a rescindir el contrato sin que por ello incurra en responsabilidad alguna pudiendo incluso promover las acciones reparatorias pertinentes;
- b) a suspender al adjudicatario como proveedor del Banco por hasta 5 (cinco) años.

En todo caso estas sanciones serán ingresadas en el RUPE una vez que adquieran la calidad de actos administrativos firmes.

### 20. Rescisión del contrato

Sin perjuicio de la aplicación de las sanciones pecuniarias, en caso de incumplimiento grave de las condiciones contractuales a criterio del Banco, éste tendrá la facultad de declarar rescindido el contrato sin que el adjudicatario tenga derecho a indemnización o compensación de especie alguna y sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder al Banco (art. 70 del TOCAF).

En caso que sea necesario proceder a la rescisión del contrato por incumplimiento grave, el Banco podrá también sancionarlo con una suspensión como proveedor por un período de hasta 5 años y ejecutar la garantía de fiel cumplimiento del contrato o la ejecución de la multa prevista en el artículo 64 del TOCAF, según corresponda.

En caso que el contrato no haya tenido comienzo de ejecución, el Banco se reserva el derecho de proceder a contratar con el siguiente oferente del orden de prelación conforme lo dispuesto en el art. 70 del TOCAF.

### 21. Confidencialidad

La empresa que resulte adjudicataria queda obligada a mantener absoluto secreto, absteniéndose de revelar a cualquier tercero sin consentimiento expreso y por escrito del Banco Central del Uruguay, toda información a la que acceda a los efectos o en virtud del cumplimiento del contrato.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Dicha información es de propiedad exclusiva del Banco Central del Uruguay, estando, en consecuencia, estrictamente prohibida su divulgación y utilización para cualquier fin diverso del estricto cumplimiento del contrato, sea en beneficio propio o de terceros.

El adjudicatario se obliga a instruir a sus representantes, directores, accionistas, síndicos, dependientes, auxiliares, así como a toda persona por ella contratada o que para ella preste servicios y que acceda a la información antes referida, sobre su carácter secreto y la prohibición de divulgación y utilización de dicha información en los términos precedentes, advirtiéndoles sobre su responsabilidad civil y penal en caso de incumplimiento.

El adjudicatario responderá civilmente y podrá ser sancionado administrativamente hasta con la exclusión del RUPE, por todo incumplimiento del referido deber de secreto en que incurra él o cualquiera de sus representantes, directores, accionistas, síndicos, dependientes, auxiliares, así como toda persona por él contratada o que para él preste servicios y que acceda a la información antes referida, sin perjuicio de la responsabilidad penal personal que cupiera a quien incurriera en tal conducta ilícita.

La obligación de guardar secreto permanecerá aún después de haberse cumplido en forma íntegra las prestaciones recíprocas emergentes del contrato o de su rescisión.

La legislación aplicable será la de la República Oriental del Uruguay y la jurisdicción competente será la de los tribunales de Montevideo.

Los sujetos mencionados en los párrafos 3 y 4 quedan obligados a suscribir acuerdos de confidencialidad y secreto que eventualmente el Banco Central del Uruguay pueda requerir si lo entiende pertinente.

Si la adjudicataria quisiera efectuar algún tipo de publicidad o divulgación en cualquier medio de difusión invocando el nombre del Banco Central del Uruguay deberá previamente solicitar autorización pertinente a esta institución.

### 22. Protocolo de actuación ante situaciones de acoso o discriminación laboral en el BCU

Previo al inicio del contrato el adjudicatario, mediante representantes inscriptos en RUPE con facultades suficientes, deberá suscribir la siguiente cláusula:

*“La empresa ... declara conocer la existencia del “Protocolo de actuación ante situaciones de acoso o discriminación laboral en el BCU” aprobado por Resolución D/360/17 del 27/12/17, reconoce y acepta la aplicación del mismo a su personal dependiente que cumpla tareas para el BCU. Se compromete asimismo a la adecuada difusión del mismo y a prevenir, detectar, corregir y erradicar toda conducta que suponga el ejercicio de acoso o discriminación, en cualquiera de sus modalidades, apuntando a un adecuado clima laboral. Ello sin perjuicio del derecho que le asiste al Banco Central del Uruguay de solicitar al co-contratante la sustitución del personal afectado a la prestación de tareas para la Institución.”<sup>3</sup>*

## IV. VARIOS

### 1. Constitución de Garantía de Mantenimiento de Oferta y de Fiel Cumplimiento de Contrato

Deberán constituirse las siguientes garantías:

#### 1.1. Mantenimiento de oferta

---

<sup>3</sup> Acceder al Protocolo de actuación ante situaciones de acoso o discriminación laboral en el BCU: [https://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Documents/Proveedores/RD\\_360\\_2017-Protocolo-Acoso.pdf#search=acoso%20laboral](https://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Documents/Proveedores/RD_360_2017-Protocolo-Acoso.pdf#search=acoso%20laboral)

Diagonal Fabini 777 – C.P. 11100 – Tel.: (598 2) 1967 – Montevideo, Uruguay – [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Los oferentes deberán garantizar el mantenimiento de su oferta, por un plazo no menor a 180 días corridos, siempre que el monto total de su oferta supere la suma de \$ 10.000.000 (pesos uruguayos diez millones) por la suma del \$ 500.000 (pesos uruguayos quinientos mil) o su equivalente en moneda extranjera. La cotización a utilizar para determinar el equivalente en pesos uruguayos es la del día anterior a la constitución de la garantía, publicada en la página web del Banco Central del Uruguay.

El oferente podrá constituir dicha garantía mediante depósito en cuenta del BCU o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguros de fianza, emitidos por entidades habilitadas por el Banco Central del Uruguay.

La omisión en la constitución de la garantía de mantenimiento de oferta, cuando corresponda, será sancionada con la inadmisibilidad de la oferta.

La nómina de entidades habilitadas por el Banco Central del Uruguay se encuentra publicada en la página web del Banco, <http://www.bcu.gub.uy/Servicios-Financieros-SSF/Paginas/Default.aspx>

### 1.2. De fiel cumplimiento de contrato

La adjudicataria deberá constituir esta garantía mediante depósito en cuenta del BCU o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza emitidos por entidades habilitadas por el Banco Central del Uruguay. Ascenderá a un 5% del monto adjudicado y será liberada siempre y cuando la adjudicataria no mantenga alguna obligación pendiente con el Banco, principal o accesorio.

Podrá ser constituida en moneda nacional o en su equivalente en moneda extranjera. La cotización a utilizar para determinar el equivalente en pesos uruguayos es la del día anterior a la constitución de la garantía, publicada en la página web del Banco Central del Uruguay.

Asimismo, dicha garantía será retenida en caso que el adjudicatario posea obligaciones pendientes con cualquier otro organismo, u obligaciones de carácter salarial producto de la relación laboral mantenida con los empleados asignados al cumplimiento del contrato. Su vencimiento quedará sujeto a que el Banco libere la misma.

Deberá constituirse dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación, cuando el monto total adjudicado al oferente supere la suma de \$ 4.000.000 (pesos uruguayos cuatro millones), por un año de contrato.

El Banco Central del Uruguay solicitará, de corresponder, en oportunidad de la ampliación del contrato, la actualización, en idéntica proporción, del monto asegurado con la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, de manera que la misma mantenga el porcentaje de cobertura establecida. De igual manera, en ocasión de operar el ajuste de precios previsto en el numeral 3.2 del Capítulo II, el monto de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato deberá actualizarse en idéntica proporción.

De operar la renovación de la contratación, deberá renovarse asimismo la Garantía de Fiel Cumplimiento de contrato, la cual deberá tener vigencia mientras el adjudicatario mantenga obligaciones pendientes con el Banco.

### 1.3. Condiciones de constitución de ambas garantías

La constitución de la garantía debe efectivizarse en instituciones financieras establecidas en la República Oriental del Uruguay.

En caso de garantías conformadas por aval bancario, éstas deberán constituirse incondicionalmente a favor del Banco Central del Uruguay, estableciéndose expresamente que será suficiente la notificación a la institución bancaria del incumplimiento del deudor para hacer efectivo su cobro, y sin que se tenga que realizar trámite especial, discusión de cobro, o explicitación de las causales que ameritaron la solicitud.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Cuando las garantías se efectúen a través de depósito en cuenta del BCU, conjuntamente con la realización del depósito se deberá instruir al Banco, mediante nota, en qué cuenta bancaria se realizará la eventual devolución del depósito.

De tratarse de una persona jurídica, la nota deberá ser suscrita por representantes con facultades suficientes registrados en RUPE.

La autorización deberá contener, además de la identificación de la Licitación, de los datos del oferente y número y Banco de la cuenta, el siguiente texto:

*“Por cada acreditación que se efectúe en cuenta bancaria otorgo desde ya carta de pago total en la fecha y por el importe que figure en la transferencia realizada por el Banco Central, exonerándolo de toda responsabilidad por la demora en que pueda incurrir la Institución Financiera a quien se transferirán los fondos o por cualquier otra circunstancia vinculada a la acreditación en cuenta, cuando se comprobare que la transferencia se ha realizado debidamente.*

*El presente otorgamiento tendrá vigencia y validez hasta que comunique de forma fehaciente y por escrito su revocación a la Gerencia a la cual me dirijo o a la repartición que indique el Banco Central. Igual validez y vigencia tendrá la identificación de la/s cuenta/s en la/s cual/es se autoriza a realizar la transferencia.*

*Cualquier modificación de esta declaración deberá ser comunicada por escrito y de forma fehaciente al Banco Central del Uruguay, y la transferencia a las cuentas que se puedan indicar válidamente en el futuro, tendrá el mismo efecto cancelatorio.*

*Declaro conocer que los fondos depositados en cuentas bancarias tienen el carácter de embargables”.*

El Banco Central del Uruguay solicitará, de corresponder, en oportunidad de la ampliación del contrato, la actualización, en idéntica proporción, del monto asegurado con la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, de manera que la misma mantenga el porcentaje de cobertura establecida.

### 2. Principios de actuación

En aplicación de los principios generales de actuación y contralor en materia de contrataciones establecidos en los artículos 65, 66 y 149 del TOCAF, el Banco se reserva el derecho de otorgar a los proponentes un plazo para salvar defectos, carencias, errores formales, evidentes o de escasa importancia, así como para presentar documentos y/o muestras que atestigüen situaciones que existieran al momento del acto de apertura, siempre que no se altere el principio de igualdad de los oferentes.

### 3. Normas aplicables y documentación integrante del contrato

Por el solo hecho de presentar la propuesta los oferentes prestan su conformidad y reconocimiento expreso de someterse a las normas legales y reglamentarias y Tribunales de la República Oriental del Uruguay.

Se considerará como parte integrante del contrato, las especificaciones establecidas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para Contratos de Suministros y Servicios No Personales, el presente pliego, la resolución de la adjudicación adoptada por el Banco y la oferta presentada por la empresa en todo lo que no se aparte de los requerimientos establecidos en dichos pliegos.

Está prohibido ceder parcial o totalmente el contrato que resulte de la adjudicación al oferente, salvo autorización expresa del Banco.

### 4. Aceptación de bases



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

La presentación de ofertas no confiere derecho alguno a los oferentes e implica la aceptación total de las condiciones estipuladas en las Bases de este llamado. El Banco se reserva el derecho de rechazar todas las ofertas sin expresión de causa.

### 5. Adecuación al Pliego

Salvo indicación en contrario formulada en la oferta, se entiende que ésta se ajusta a las condiciones contenidas en este pliego y que el proponente queda comprometido al total cumplimiento de éste.

### 6. Comunicaciones y notificaciones

Las partes convienen que todas las comunicaciones y notificaciones que refieran a aspectos comerciales se realizarán mediante nota que se entregará en Unidad Compras 2 del Área Gestión de Bienes y Servicios, o será enviada electrónicamente a la dirección: [compras2@bcu.gub.uy](mailto:compras2@bcu.gub.uy).

Las partes acuerdan dar valor a la comunicación electrónica para todas las comunicaciones legales, excepto aquellas en las cuales la ley exige forma especial.

Asimismo, los oferentes y adjudicatarios constituyen domicilios a los efectos del presente pliego y futuro contrato en los denunciados en el RUPE en la ciudad de Montevideo, aceptando como válida toda notificación judicial o extrajudicial que se realice al domicilio electrónico allí registrado.

### 7. Deudores alimentarios

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 18.244 de 8 de enero de 2008, el Banco Central del Uruguay no podrá contratar con un deudor alimentario moroso en compras cuyo monto supere el límite máximo de la licitación abreviada.

La prohibición de contratar alcanza a las personas jurídicas en caso que sus directores o administradores figuren inscriptos como deudores alimentarios morosos.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ANEXO I - FORMULARIO DE IDENTIFICACION DEL OFERENTE  
LICITACIÓN PÚBLICA 2021-LP-PC-00001

RAZON SOCIAL  
DE LA EMPRESA

NOMBRE COMERCIAL  
DE LA EMPRESA

REGISTRO UNICO  
TRIBURARIO (RUT) O  
NÚMERO DE  
IDENTIFICACIÓN  
FISCAL

*(RUT: Número de inscripción en la Dirección General Impositiva de Uruguay. Sólo para empresas que deben inscribirse en Uruguay)*

**CONSTITUCIÓN DE DOMICILIOS A LOS EFECTOS DE LA PRESENTE LICITACION:**

Calle: \_\_\_\_\_ N°: \_\_\_\_\_

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

Código Postal: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**Domicilio electrónico:**

E-mail \_\_\_\_\_

**Declaro estar en condiciones para contratar con el Estado.**

FIRMA/S: \_\_\_\_\_

Aclaración de firmas: \_\_\_\_\_

***Nota:*** Deberá estar suscrito por un representante legal del oferente que surja del RUPE o cuya calidad se acredite al momento de presentar la oferta.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ANEXO II- CUADRO DE COTIZACIÓN  
LICITACIÓN PÚBLICA 2021-LP-PC-00001

Moneda: Pesos Uruguayos

Descripción		A	B	$C=A*B*8*22$	$D=C*0.22$	$E=C+D$
	Categoría de técnico	Cantidad de técnicos	Precio por hora por Técnico sin IVA	Precio mensual sin IVA	IVA mensual	Precio Mensual impuestos incluidos
Servicio de Mesa de Soporte de Primer y Segundo Nivel mensual. Cumpliendo por cobertura horaria establecida con el equipo técnico aprobado por BCU (ficto 22 días hábiles al mes, 15 técnicos, 8 horas diarias de labor cada uno)	Coordinadores	2				
	Seniors	7				
	Juniors	6				
						Precio total mensual

\_\_\_\_\_  
Firma p/la empresa

\_\_\_\_\_  
Aclaración de firma

**Nota:** Deberá estar suscrito por un representante legal del oferente que surja del RUPE o cuya calidad se acredite al momento de presentar la oferta.

ANEXO III – ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Diagonal Fabini 777 – C.P. 11100 – Tel.: (598 2) 1967 – Montevideo, Uruguay – [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)





## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### LICITACIÓN PÚBLICA 2021-LP-PC-00001

#### 1. Definiciones a los efectos del presente llamado

**Incidente:** es toda situación que surge del uso de los sistemas instalados en el Banco, en la que el usuario obtiene de la misma una respuesta que se aparta de la deseada y que lo insta a solicitar la asistencia de un recurso calificado en el Área de Tecnología de la Información.

**Problema:** es toda situación planteada por un usuario, grupo de usuarios o por el personal de TI, cuando no se conoce la forma de obtener un determinado resultado o comportamiento de los sistemas y los productos de software instalados en ellas, aún cuando existen indicios razonables de que el citado comportamiento es posible.

**Solicitud:**

#### **Atención de incidentes y problemas**

La tarea definida con estos términos comprende todas las actividades requeridas a efectos de que el técnico especialista abocado a la misma dentro del marco contractual cumpla las siguientes tareas:

- a) Se imponga de la naturaleza del incidente y de sus elementos esenciales como Identidad y localización del usuario y la estación de trabajo en que se originó el incidente.
- b) Realice los contactos telefónicos con el usuario a efectos de precisar los detalles y aportar las vías de solución del incidente.
- c) Cierre el incidente dando una solución que elimine o mitigue en forma permanente las causas del mismo.
- d) Reporte los contactos realizados y las características de la solución al sistema de seguimiento de incidentes para establecer el momento de cierre del incidente o bien aporte el diagnóstico necesario para que ésta reasigne el incidente a otro técnico.
- e) Realice de ser necesario el escalamiento del incidente al soporte especializado de nivel 2 dentro de TI, o suministrado por el proveedor contratado por el Banco para la atención específica de los incidentes del componente de software o hardware identificado como causante del incidente.
- f) Realice el seguimiento de las incidencias escaladas o reasignadas hasta la verificación de la resolución, comunicación al usuario y posterior cierre de la misma.

El personal de la Empresa que concurra al Banco en el marco del presente Contrato asumirá la tarea de resolver los incidentes que le sean adjudicados o los escalará según los procedimientos de la Mesa de Soporte.

#### **Sobre el funcionamiento del servicio de atención de casos.**

El servicio Mesa de Soporte será dirigido por el Área Tecnología de la Información a través de quien/es ésta designe.

Esta dispondrá del sistema suministrado por el Banco a efectos del tratamiento de los casos.

La asignación de los técnicos contratados a cada una de las mesas será definida por la Gerencia del Área de Tecnología de la Información de común acuerdo con la adjudicataria, y será la responsable de la asignación de tareas y el control de cumplimiento, siendo la única vía de ingreso de casos al sistema.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Los coordinadores de cada Mesa se encargará de clasificar el caso y asignarlo al técnico que entienda pertinente, que puede ser uno de los que integran la plantilla de la Empresa o de ser necesario, se escalará a nivel superior.

A partir de ese momento el técnico estará encargado de la resolución del caso conforme a lo detallado en este Contrato.

Todos los técnicos que realicen tareas de soporte reguladas en este Contrato deberán ingresar al sistema los pasos cumplidos en las diferentes etapas, hasta la resolución del problema o incidente.

### 2. Detalle de potenciales usuarios de los Servicios contratados y de la red de Banco

La red del BCU cuenta con aproximadamente 650 microcomputadores con sistemas operativos Windows 7/10 El perfil de los usuarios comprende las siguientes categorías funcionales (números)

- 3 directores
- 33 cargos de Gerencias,
- 73 cargos de Mandos Medios,
- 20 secretarios,
- 140 administrativos,
- 175 analistas, distribuidos de las siguientes categorías: 20 jurídicos, 30 técnicos en el Área Informática, y el resto con un marcado predominio de formación en las carreras de contador público y economista.
- 46 auxiliares de Servicio y personal con menor acceso a computadores personales
- 130 contratos a término distribuidos de la siguiente manera: 62 técnicos en informática y el resto con marcado predominio graduados en las carreras de economista y contador público.
- Usuarios externos de las entidades supervisadas.

Las herramientas que se utilizan son la suite de Microsoft Office, versiones 2010/365.

El correo electrónico es Micro Focus GroupWise.

Los servidores existentes son Unix (bases de datos Oracle, aplicaciones), OES Netware/Suse Linux (herramientas de oficina, aplicaciones), Windows 2008/2019 (bases de datos, aplicaciones)

El Banco cuenta con contrato de mantenimiento y escalamiento para las herramientas. El Banco brindará entrenamiento en las mismas en todo lo que sea necesario para que la Empresa cumpla el objeto del Contrato.

### 3. Ingreso o desvinculación de personal contratado

- La Empresa deberá comunicar al Área de Tecnología de la Información los datos del personal que desempeñará funciones en el BCU (Nombre y número de documento de identidad).
- El horario definitivo de cada técnico será acordado y autorizado por la Gerencia del Área Tecnología de la Información.
- El Área Tecnología de la Información comunicará al Área Seguridad e Infraestructura esta información, para gestionar la emisión de la tarjeta identificación para el personal contratado.
- Deberá agregar además los siguientes datos adicionales:
  - Período de tiempo de su vinculación con el BCU
  - Sector donde desempeñará tareas el empleado (si no es en el Área de Tecnología de la Información)
  - Horario de trabajo dentro del cual el técnico desempeñará la tarea.
  - Cualquier modificación de estos datos, así sea un cambio temporal, deberá ser comunicado por la Empresa, por escrito, de la misma forma que al comienzo.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- En caso de baja definitiva de algún empleado, la Empresa, además de comunicarlo, deberá devolver la tarjeta magnética al Área Tecnología de la Información en un plazo menor a cinco días hábiles posteriores a la desvinculación del técnico. El Área Tecnología de la Información deberá entregarla al Área Seguridad e Infraestructura.
- El Área Tecnología de la Información realizará tanto el control de horarios como el control de tareas de los técnicos contratados.

### 4. Ingreso al edificio

- Para ingresar al Banco el empleado deberá utilizar la tarjeta de identificación. Deberá registrar su acceso al edificio y salida del mismo, y siempre lo hará en los lectores de tarjeta ubicados en el acceso al edificio sobre la calle Paysandú.
- Los técnicos contratados deberán declarar ante el funcionario de Seguridad e Infraestructura cualquier bien que ingresen al edificio del Banco Central. Le será entregada una copia del registro realizado, a efectos de poder retirar dicho bien al abandonar el edificio.

### 5. Acceso a los sistemas y uso de instalaciones del Área Tecnología de la Información

- Cada técnico contratado será provisto de un usuario y contraseña para acceder a la red (de uso estrictamente personal), así como de una dirección de correo. En caso de desvinculación del técnico, el Área Tecnología de la Información bloqueará inmediatamente el usuario y la casilla de correo correspondiente.
- Toda instalación de software deberá ser coordinada y autorizada por la Gerencia Tecnología de la Información o quién ésta designe, debiéndose seguir los pasos establecidos en el procedimiento respectivo.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### ANEXO IV – ACREDITACIÓN DE REFERENCIAS LICITACIÓN PÚBLICA 2021-LP-PC-00001

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Período durante el que se brindó el servicio (desde mes/año hasta mes/año)	Tipo de Servicio (Descripción del servicio aclarando si fue presencial o remoto)	Horas diarias de dedicación	Cantidad de integrantes del equipo de trabajo asignado al contrato	Cantidad de puestos de trabajo cubiertos.

\_\_\_\_\_  
Firma p/la empresa  
cliente del oferente

\_\_\_\_\_  
Aclaración de firma

***Notas:*** Este Anexo debe ser suscrito por las instituciones contratantes con el oferente (cliente), no por el oferente.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ANEXO V - CURRICULUM VITAE  
LICITACIÓN 2021-LP-PC-00001

<b>CURRICULUM VITAE</b>					
<b>DATOS GENERALES</b>					
Nombre Completo:					
Fecha de nacimiento:		Nacionalidad:		C.I.N°:	
Rol asignado:		Antigüedad en la empresa oferente:		Profesión:	
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>					
Detalle	Institución	Título obtenido/ -Materias aprobadas (de corresponder detallar carrera y materias aprobadas, identificando cada una y % de materias aprobadas respecto al total de la carrera).		Año de graduación	
<b>CURSOS O ESPECIALIZACIONES (en temáticas afines al objeto del llamado)</b>					
Nombre	Institución	Carga horaria	Programa/Contenidos	Modalidad de aprobación	
				Prueba	Asistencia
<b>EXPERIENCIA LABORAL (en servicios definidos en literal f de numeral 1 del Capítulo II )</b>					
Cargo	Empresa/Institución	Descripción de tareas/ Indicar HW y SW involucrado		Año de ingreso	Año de egreso



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ANEXO VI - DESCRIPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN  
CONFIDENCIAL INGRESADA  
LICITACIÓN PÚBLICA 2021-LP-PC-00001

NOMBRE DEL ARCHIVO CLASIFICADO COMO CONFIDENCIAL	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

\_\_\_\_\_  
Firma p/la empresa

\_\_\_\_\_  
Aclaración de firma

***Nota:*** Este Anexo se deberá adjuntar a la parte pública de la oferta (no confidencial) solamente en el caso que el oferente presente información calificada como confidencial. Deberá estar suscrito por un representante legal del oferente que surja del RUPE o cuya calidad se acredite al momento de presentar la oferta.



**BANCO CENTRAL DEL URUGUAY**  
**ANEXO VII - RECOMENDACIONES PARA EL INGRESO DE OFERTAS**  
**EN LÍNEA**  
**LICITACIÓN PÚBLICA 2021-LP-PC-00001**

A los efectos de poder realizar sus ofertas en línea en tiempo y forma aconsejamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Obtener la contraseña para ingresar al sistema tan pronto tenga conocimiento que van a ingresar ofertas en línea. Para obtener la contraseña se requiere estar registrado en RUPE.
2. Analizar los ítems para los que se va a ingresar cotización para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles (precio, cantidad, variante, presentación, etc.). Si usted va a cotizar una variante o una presentación que no se encuentran disponibles en el sistema, deberá comunicarse con la Atención a Usuarios de ACCE para solicitar la catalogación de dichos atributos y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto. Este tema habitualmente se resuelve en el correr del día salvo casos excepcionales en los que se deban realizar consultas técnicas muy específicas.
3. Preparar los documentos que conformarán la oferta. Separar la parte confidencial de la no confidencial. Tener en cuenta que una clasificación incorrecta en este aspecto, podría implicar la descalificación de la oferta.
4. Ingresar su cotización lo antes posible, para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ingresar a modificar e incluso eliminar las ofertas ingresadas ya que sólo están disponibles con su clave. A la hora establecida para la apertura queda bloqueado el acceso a las ofertas y sólo quedarán incluidas en el cuadro comparativo de ofertas aquellas que usted ya tenga guardadas. Recomendamos ingresar su oferta al menos 24 horas antes de la apertura, ya que de hacerlo a último momento pueden ocurrir otros imprevistos además de los mencionados en los puntos 1 y 2, que le impidan completar el ingreso de su oferta (fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc.) y que no se podrán solucionar instantáneamente.
5. En [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy), en la sección Capacitación \ Manuales y Materiales, podrá encontrar material informativo sobre el ingreso de ofertas. Para realizar consultas comunicarse con ACCE - Atención a Usuarios llamando al 2903 1111 de lunes a viernes de 10 a 17hs, o por correo a [compras@acce.gub.uy](mailto:compras@acce.gub.uy).