

ANEXO A.4 Invitación a Licitar

Fecha: 18 de Diciembre de 2017

Estimado Señor/Señora,

Asunto: Adquisición de provisión de **Servicio de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Relaciones y Servicio a Clientes (CRM)** para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto Modernización de Rentas (MoRe).

***NOTA ACLARATORIA:** A los fines del presente pliego se define "Proyecto" en términos genéricos como el equivalente al "Proyecto MORE" de Modernización de Rentas. Luego, se denominará "Frente" a cada uno de los servicios requeridos para el desarrollo del Proyecto More, término que resulta aplicable a la descripción de lo solicitado en el presente pliego.*

Se denominará "Proyecto PNUD", cuando se desee hacer referencia al proyecto contenedor: Proyecto PNUD ARG 16005.

1. Se requiere que la Firma Oferente brinde:
 - a. Provisión de Servicios para la Implantación, Mantenimiento y Soporte de Microsoft Dynamics 365 CRM (on-premises)
 - b. Provisión de Licencias Adicionales de Microsoft Dynamics 365 CRM

2. A fin de facilitarle la presentación de la oferta, acompañamos la siguiente documentación:

Anexo I: INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES	4
Anexo II: HOJA DE DATOS DE LA LICITACIÓN	12
Anexo III: TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES	14
Anexo IV: CONDICIONES ESPECIALES	19
Anexo V: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	21
Anexo VI: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA/PROPUESTA.....	56
Anexo VII: ESQUEMA DE PRECIOS	57

Los Oferentes interesados podrán obtener mayor información en la siguiente dirección:

Persona de Contacto: Gabriel Alejandro Serralta
Nombre de la Oficina: Secretaría de Ingresos Públicos del Ministerio de Finanzas
Número de Teléfono y Fax: +549 (351) 4474847 +549 (351) 3410630
Correo Electrónico: GabrielAlejandro.Serralta@cba.gov.ar
Horario de atención: Martes a Jueves de 10hs a 13hs

3. Las ofertas deben ser entregadas en las oficinas del Proyecto PNUD ARG 16 005 sito en calle Rivera Indarte 33, 1er. Piso (ACIF), Ciudad de Córdoba, Provincia de Córdoba, República Argentina, únicamente el día 18 de Enero de 2018 desde las 08:00 horas y hasta las 12:00 horas. La apertura se hará el mismo día 18 de Enero a las 12:30 horas. Las ofertas presentadas en forma tardía serán rechazadas.

CRONOGRAMA DEL LLAMADO A LICITACIÓN

- a) Publicidad del Llamado a Licitación mediante un aviso en United Nations Global Market (UNGM) o en Development Business (DB) de las Naciones Unidas.
- b) Publicidad del Llamado a Licitación mediante la publicación de dos avisos en uno de los periódicos de mayor circulación del país: **18 y 19 de Diciembre de 2017.**
- c) Publicidad del Llamado a Licitación mediante la publicación de un aviso en el Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba.
- d) Publicidad del Llamado a Licitación mediante la publicación de avisos en la página en Internet del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD-: www.undp.org.ar.
- e) Publicación del Pliego de Bases y Condiciones en la página en Internet del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD-: www.undp.org.ar: desde el día **18 de Diciembre de 2017** hasta el cierre del plazo para la presentación de Ofertas.
- f) Consultas y Retiro del Pliego de Bases y Condiciones: El Pliego de bases y condiciones y toda documentación relacionada podrá ser consultada y retirada por los interesados en la sede del Proyecto PNUD ARG/16/005, sito en calle Rivera Indarte 33, 1er. Piso (ACIF), Ciudad de Córdoba, Provincia de Córdoba, República Argentina: desde el día **18 de Diciembre de 2017** en el horario de 10 a 15 hs.
- g) Realizada la correspondiente evaluación, se notificará el dictado de la Disposición de Adjudicación, mediante carta documento, cédula de notificación u otro medio fehaciente, dirigido a todos los Oferentes. En caso que el oferente no tuviera domicilio constituido en la Provincia de Córdoba, deberá constituir un domicilio a los efectos de la presente licitación y designar mediante poder o carta poder un representante con facultades suficientes.
- h) Cumplidas las formalidades, el adjudicatario deberá presentarse a suscribir la correspondiente Orden de Compra dentro del plazo de diez (10) días corridos desde la fecha de notificación del acto de Adjudicación.

4. Las ofertas serán abiertas en presencia de los Representantes de los Oferentes que decidan asistir a la hora, fecha y lugar especificados en los Documentos de Licitación.
5. Esta carta no deberá ser interpretada, de ninguna manera, como una oferta de contratación con su firma.

Saluda a Ud. atentamente,

Atención: Nombre de la Empresa
 Dirección
 Ciudad
 País

Anexo I: INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES

A. Introducción

- 1. General:** El Comprador invita a presentar ofertas en sobre cerrado y sellado para el suministro de bienes y servicios al Proyecto PNUD 16 ARG 005 (Para el documento alias de “Proyecto PNUD”).
- 2. Oferentes Elegibles:** Los oferentes no deben estar asociados, ni haberlo estado en el pasado, con alguna firma, o sus subsidiarias, que haya sido contratada por el Comprador para proveer servicios de consultoría para la preparación del diseño de las especificaciones para la obtención de bienes y servicios que se adquieran mediante la presente Invitación a Licitación.
- 3. Costo de la Oferta:** El Oferente asumirá todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta, y el sector de adquisiciones del Proyecto PNUD en ningún caso será responsable de tales costos, independientemente, del desarrollo o el resultado de la licitación.
- 4. Presupuesto:** El presupuesto estimado de esta licitación asciende *a la suma de tres millosnes doscientos ochenta mil dólares estadounidenses (US\$ 3.280.000)*.

B. Documentos de Licitación

- 5. Examen de los Documentos de Licitación:** Se espera que el Oferente examine todas las instrucciones, formularios, términos y especificaciones correspondientes, contenidos en los Documentos de la Licitación. El Oferente asumirá los riesgos correspondientes en caso de no cumplir con lo establecido en estos documentos, lo cual podría afectar la evaluación de su Oferta.
- 6. Aclaración sobre los Documentos de Licitación:** Si un posible Oferente requiriese alguna aclaración acerca de los Documentos de Licitación podrá solicitarla por escrito al sector de adquisiciones. La respuesta a las solicitudes de aclaración sobre los Documentos de Licitación se dará por escrito mediante publicación en la página en Internet del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD-: www.undp.org.ar, siempre que se reciba antes de las dos semanas previas al vencimiento del plazo de presentación de la Oferta (incluyendo una explicación de la pregunta sin identificar la fuente de la solicitud).
- 7. Enmiendas a los Documentos de Licitación:** A más tardar dos semanas antes de la fecha límite para la presentación de las ofertas, el sector de Adquisiciones podrá enmendar los Documentos de Licitación, por cualquier razón, bien sea por su propia iniciativa o en respuesta aclaratoria requerida por un posible Oferente. Todos los posibles ofertantes que hayan recibido los Documentos de Licitación serán notificados por escrito sobre cualquier enmienda. A fin de proporcionarles a los posibles Oferentes tiempo razonable para considerar las enmiendas al preparar su oferta, el sector de adquisiciones, a su criterio, podrá extender el plazo para la presentación de las Ofertas.

C. Preparación de las Ofertas

8. Idioma de la Oferta: La Oferta preparada por el Oferente y toda la correspondencia y documentos relacionados intercambiados entre el Oferente y el sector de adquisiciones deberán estar por escrito y en el idioma español.

9. Documentos que componen la Oferta:

La Oferta debe contener los siguientes documentos:

- a) Índice
- b) Formulario para la Presentación de la Oferta;
- c) Esquema de Precios preparado de acuerdo con los anexos V, VI y VIII y con la Cláusula 12 de las Instrucciones a los Oferentes;
- d) Documentos que evidencien que el Oferente es elegible y está calificado para ejecutar el contrato en caso de aceptarse su Oferta, de conformidad con lo establecido en la cláusula 10 de las Instrucciones a los Oferentes;
- e) Documentos que evidencien que los bienes y los servicios conexos que serán suministrados por el Oferente son elegibles y se ajustan a los Documentos de la Oferta, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 11 de las Instrucciones a los Oferentes.

10. Documentos que establecen la Elegibilidad y las Calificaciones del Oferente:

El Oferente deberá proporcionar documentos que evidencien que es un proveedor calificado. Los documentos que evidencien las calificaciones del Oferente para ejecutar el Contrato en caso de aceptación de su Oferta deberán demostrar en forma satisfactoria para el Comprador:

- a) Que, en caso de que el Oferente ofrezca en virtud del contrato suministrar bienes no fabricados ni producidos por él, el Oferente ha recibido la correspondiente autorización por parte del fabricante o productor de los bienes para suministrarlos en el país de destino final.
- b) Que el Oferente posee la capacidad financiera, técnica y de producción necesaria para ejecutar el contrato.

11. Documentos que establecen la conformidad de los bienes con los Documentos de Licitación:

El Oferente también deberá suministrar, como parte de su Oferta, documentos que establezcan la conformidad con los Documentos de la Licitación de todos los bienes y servicios conexos que el Oferente propone suministrar en el contrato.

Los documentos que evidencien la conformidad de los bienes y servicios conexos con los Documentos de la Licitación pueden consistir en material impreso, diseños y datos y deberán contener:

- a) una descripción detallada de las principales características técnicas y de funcionamiento de los bienes;

- b) una lista completa y detallada de repuestos, herramientas especiales, etc., incluyendo las fuentes de las que se pueden obtener y los precios actuales, necesarios para el debido y continuo funcionamiento de los bienes, por un período que ha de ser especificado en los Datos de la Licitación y que se iniciará en el momento en que el Comprador comience a usar los bienes.

12. Moneda de la Oferta/Precios de la Oferta: Los precios que se coticen deberán estar expresados en dólares estadounidenses.

Los precios cotizados no deberán incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA); se deja establecido que la facturación de los bienes (servicios) se regirá por lo dispuesto por la Resolución N° 3349/91 de la Dirección General Impositiva. El Oferente deberá indicar, en el Esquema de Precios correspondiente, los precios unitarios (cuando corresponda) y el Precio total de la Oferta de los bienes que propone suministrar bajo el contrato.

Los pagos de compras locales serán efectuados en pesos de la República Argentina, calculados aplicando el tipo de cambio operacional de Naciones Unidas, vigente a la fecha de pago.

13. Período de Validez de las Ofertas: Las Ofertas permanecerán válidas por ciento veinte días (120) a partir de la fecha de la Presentación de Ofertas establecida por el Sector de Adquisiciones del Proyecto PNUD, conforme a la Cláusula 17 de las Instrucciones a los Oferentes. Ofertas válidas por períodos más cortos podrán ser rechazadas por no ajustarse a lo establecido conforme a la Cláusula 21 de las Instrucciones a los Oferentes. En circunstancias excepcionales, el sector de adquisiciones del Proyecto PNUD podrá solicitar el consentimiento del Oferente para efectuar una extensión del período de validez. La solicitud y las respuestas se harán por escrito. A los Oferentes que acepten la solicitud no se les exigirá ni se les permitirá modificar sus Ofertas.

14. Garantía de Seriedad de la Oferta:

- a) El Oferente proveerá, como parte de su Oferta, una Garantía de Seriedad de la Oferta al Comprador por la suma del 5% del Valor del Presupuesto Estimado Oficial.
- b) La Garantía de Seriedad de la Oferta sirve para proteger al Comprador contra el riesgo asociado a una conducta del Oferente que justificaría la ejecución de la Garantía de acuerdo con la Cláusula 14 (g) especificada más adelante.
- c) La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá otorgarse en dólares estadounidenses, y adoptará una de las siguientes formas:
 - i) Garantía Bancaria o Carta de Crédito irrevocable, emitida por un banco de reconocido prestigio ubicado en el país del Comprador o en el extranjero y en la forma establecida en estos Documentos de Licitación o,
 - ii) Cheque de caja o cheque certificado o,
 - iii) Póliza de Seguro de Caucción que garantice la totalidad de las obligaciones del tomador, emitida por Compañía de Seguros autorizada a operar en el rubro en el ámbito nacional por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendida a favor de “Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD),

Representación en Argentina, Proyecto PNUD ARG 16 005”, de acuerdo a la normativa legal vigente en la República Argentina y a entera satisfacción del Proyecto PNUD.

- d) Cualquier Oferta que no esté garantizada según las Cláusulas 14 (a) y 14 (c) señaladas anteriormente, podrá ser rechazada por el Comprador por considerar que no cumple con los requisitos, de conformidad con la cláusula 21 de las Instrucciones a los Oferentes.
- e) La Garantía de Seriedad de la Oferta de los Oferentes no favorecidos con la adjudicación del contrato será devuelta tan pronto como sea posible, a más tardar treinta (30) días después de vencido el período de Validez de la Oferta señalado por el Comprador, de conformidad con la cláusula 13 de las Instrucciones a los Oferentes. La misma será entregada al Oferente o su representante.
- f) La Garantía de Seriedad de la Oferta del Oferente al que se le haya adjudicado el contrato será devuelta en el momento que el Oferente firme la Orden de Compra, conforme a la cláusula 27 de las Instrucciones a los Oferentes, y otorgue la Garantía de Fiel Cumplimiento, conforme a la cláusula 28 de las Instrucciones a los Oferentes.
- g) Se podrá ejecutar la Garantía de Seriedad de la Oferta:
 - 1) Si un Oferente retira su oferta durante el período de Validez de la Oferta especificado por el Oferente en el Formulario para la Presentación de la Oferta, o,
 - 2) En el caso del Oferente al que se le haya adjudicado el contrato, si el Oferente:
 - i) No firma la Orden de Compra de acuerdo con la cláusula 27 de las Instrucciones a los Oferentes o,
 - ii) no otorga la Garantía de Fiel Cumplimiento, conforme a la cláusula 28 de las Instrucciones a los Oferentes.

D. Presentación de las Ofertas

15. Formato y Firma de la Oferta: El Oferente preparará dos ejemplares de su Oferta, identificando claramente la “OFERTA ORIGINAL” y la “COPIA DE LA OFERTA”. En caso de discrepancias, prevalecerá la Oferta Original. Los dos ejemplares de la Oferta serán mecanografiados o manuscritos en tinta indeleble, foliados en su totalidad y firmadas por el Oferente o por una persona, o personas, debidamente autorizada/s para obligar al Oferente en virtud del contrato. La Oferta no presentará espacios entre líneas ni borrones ni sobre escritura, excepto cuando sea necesario a fin de corregir errores cometidos por el Oferente, en cuyo caso, dichas correcciones serán firmadas por la persona, o personas, que firmen la Oferta. La Oferta no presentará páginas en blanco, y si las hubiera dichas hojas serán tachadas y firmadas por la persona, o personas, que firmen la Oferta.

16. Sellado e identificación de las Ofertas:

16.1 El Oferente sellará el original y la copia de la Oferta en sobres separados, identificándolos debidamente como “ORIGINAL” y “COPIA”. Los sobres serán sellados y colocados a su vez dentro de otro sobre.

Cada uno de los sobres deberá a su vez, contener dos sobres separados e identificados a saber:

- Sobre 1: Propuesta Técnica, la cual incluirá el detalle de los bienes y servicios ofrecidos. (En soporte papel y soporte magnético en formato PDF)
- Sobre 2: Propuesta Económica, vinculada a los Bienes y Servicios ofrecidos en el Sobre 1. (En soporte papel y soporte magnético en formato PDF)

16.2 Los sobres interiores y el exterior deberán:

- a) ser remitidos al Comprador a la dirección señalada en la Sección I de estos Documentos de Licitación; y
- b) hacer referencia al “asunto” indicado en la Sección I de estos Documentos de Licitación y llevar la siguiente instrucción: “NO ABRIR ANTES DE”, lo cual se completará con la hora y la fecha especificada en la Sección I de los Documentos de Licitación para la Apertura de Ofertas, conforme a la cláusula 17 de las Instrucciones a los Oferentes.

16.3 Los sobres interior y exterior también deberán indicar el nombre y la dirección del Oferente, a fin de permitir que la Oferta sea devuelta sin abrir en el caso de ser declarada “tardía”.

16.4 Si el sobre externo no está sellado e identificado como lo especifica la Cláusula 16.2 de las Instrucciones a los Oferentes, el Comprador no se hará responsable de la pérdida o de la apertura prematura de la Oferta.

17. Plazo para la Presentación de Ofertas/Ofertas Tardías:

17.1 Las Ofertas deberán ser entregadas a la oficina a más tardar en la fecha y hora especificadas en la Sección I de los Documentos de Licitación.

17.2 El Comprador podrá, a su discreción, extender el plazo para la presentación de las Ofertas, enmendando los Documentos de Licitación, de conformidad con la cláusula 7 de las Instrucciones a los Oferentes, en cuyo caso, todos los derechos y obligaciones del Comprador y de los Oferentes previamente sujetos al plazo original, en adelante estarán sujetos al nuevo plazo.

17.3 Cualquier Oferta recibida por el Comprador después del plazo para la Presentación de Ofertas será rechazada y devuelta sin abrir al Oferente.

18. Modificación y Retiro de las Ofertas: El Oferente podrá retirar su Oferta después de presentada, siempre y cuando el Sector de Adquisiciones del Proyecto PNUD reciba el aviso del retiro por escrito antes del plazo de Presentación de Ofertas. Ninguna Oferta podrá ser modificada después del Plazo de Presentación de las Ofertas. Ninguna Oferta podrá ser retirada en el intervalo entre el vencimiento del Plazo de Presentación de las Ofertas y el vencimiento del Período de Validez de la Oferta. Ninguna oferta se podrá retirar a partir de la apertura de las mismas.

E. Apertura y Evaluación de Ofertas

19. Apertura de las Ofertas:

19.1 El Comprador abrirá todas las Ofertas en presencia de los Representantes de los Oferentes que decidan asistir a la hora, fecha y lugar especificados en la Sección I de los Documentos de Licitación. Los Representantes de los Oferentes que estén presentes firmarán un registro evidenciando su asistencia.

19.2 Los nombres de los Oferentes, las Modificaciones o los Retiros de las Ofertas, los Precios de las Ofertas, los Descuentos y la presencia o ausencia de la Garantía de Seriedad de la Oferta y cualquier otro detalle que el Comprador, a su discreción, considere apropiado, serán anunciados durante la Apertura de Ofertas. Ninguna Oferta será rechazada durante la Apertura de la Ofertas, excepto las Ofertas tardías, las cuales serán devueltas al Oferente sin abrir, de conformidad con la cláusula 21 de la Instrucciones a los Oferentes

19.3 Las Ofertas (y las modificaciones entregadas de conformidad con la cláusula 18 de las Instrucciones a los Oferentes) que no sean abiertas y leídas durante la Apertura, no serán consideradas para su evaluación, independientemente de las circunstancias. Las ofertas retiradas serán devueltas a los Oferentes sin abrir.

19.4 El Comprador preparará el Acta de Apertura de las Ofertas correspondiente.

20. Aclaratoria de las Ofertas: Para facilitar la revisión, evaluación y comparación de las Ofertas, el Sector de Adquisiciones del Proyecto PNUD puede, a su discreción, solicitar aclaratorias a los Oferentes con respecto de sus Ofertas. La solicitud de aclaratoria y su respuesta serán por escrito, y no se solicitará ni se ofrecerá ni se permitirá cambio alguno en el precio ni en el contenido de la Oferta.

21. Examen Preliminar:

21.1 Antes de la evaluación detallada, el Comprador determinará si las Ofertas se ajustan sustancialmente al Llamado a Licitación. Una Oferta se ajusta sustancialmente cuando se ajusta sin desviaciones, a todos los términos y condiciones del Llamado a Licitación.

21.2 El Comprador examinará las Ofertas a fin de verificar si están completas, si se han cometido errores de cálculo, si los documentos han sido firmados correctamente y si, en términos generales, las Ofertas están en orden.

21.3 Los errores aritméticos serán rectificadas sobre la siguiente base: si existe discrepancia entre el precio unitario y el precio total obtenido al multiplicar el precio unitario por la cantidad, el precio unitario prevalecerá y el precio total será corregido. Si el Oferente no acepta la corrección de errores, su Oferta será rechazada. Si existe discrepancia entre las palabras y los números, prevalecerá la cantidad en palabras.

21.4 Una Oferta que se ha determinado que no se ajusta sustancialmente, será rechazada por el Comprador y no podrá ser adaptada posteriormente por parte del Oferente mediante correcciones a los aspectos que no cumplen con lo solicitado.

22. Conversión a una única moneda: Para facilitar la evaluación y la comparación, el Comprador convertirá todas las cantidades de los Precios de las Ofertas expresados en diferentes monedas, a Precios de Oferta pagaderos en dólares estadounidenses al cambio oficial de las Naciones Unidas vigente para el día de la Presentación de las Ofertas.

23. Evaluación de las Ofertas: La determinación del cumplimiento con los Documentos de Licitación está basada en el contenido de la propia Oferta, sin recurrir a evidencias externas.

Criterios de Evaluación	
1.1	Cumplimiento de las condiciones de precios, establecidas en la Licitación.
1.2	Cumplimiento de los requisitos relativos a las características del diseño técnico, o a la capacidad del producto para satisfacer los requerimientos de funcionamiento.
1.3	Cumplimiento de las Condiciones Especiales y Generales especificadas en los Documentos de Licitación
1.4	Cumplimiento de los plazos de puesta en marcha, entrega o instalación, establecidos por el sector de adquisiciones.
1.5	Capacidad demostrada de cumplir con disposiciones fundamentales como la ejecución de la Orden de Compra, aceptando el estatus de exención del pago de impuestos del Proyecto PNUD.
1.6	Capacidad demostrada de cumplir con las responsabilidades y obligaciones importantes asignadas al Proveedor en esta Licitación (ej. garantías de seriedad de la oferta, de fiel cumplimiento, cobertura de seguros, etc.)
1.7	Prueba de capacidad de servicio posterior a la venta y red de servicios técnicos y mantenimiento adecuada.

F. Adjudicación del Contrato

24. Criterios de adjudicación: El Sector de Adquisiciones del Proyecto de Naciones Unidas emitirá la Orden de Compra al Oferente que ofrezca el precio más bajo y que esté calificado técnicamente. El Comprador se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Oferta, de anular el proceso de solicitud y de rechazar todas las Ofertas en cualquier momento, antes de la Adjudicación de la Orden de Compra, sin que le ocasione ninguna responsabilidad frente a él (los) Oferente(s) afectado(s) y sin ninguna obligación de suministrar información sobre los motivos de la decisión del Comprador. Complementariamente al tratarse de Servicios el Comprador podrá exigir la suscripción de un contrato en un todo de acuerdo con la propuesta y los términos de la contratación, adicionando a los mismos detalles técnicos, proyección técnica y/o financiera que considere oportunas para un cabal entendimiento de la relación establecida entre las partes.

25. Derecho del Comprador a Cambiar los Requisitos al Momento de la Adjudicación: El Comprador se reserva el derecho, en el momento de hacer la adjudicación del contrato, de aumentar o reducir, hasta en quince por ciento (15 %) la cantidad de bienes especificados en el Cronograma de Requisitos, sin que esto resulte en ningún cambio en el precio unitario, ni en otros términos y condiciones.

26. Notificación de la Adjudicación: Previo al vencimiento del Período de la Validez de la Oferta, el Comprador enviará al Oferente al cual se le ha adjudicado la Orden de Compra. La Orden de Compra sólo podrá ser aceptada por el Proveedor mediante su firma y la devolución de una copia como acuse de recibo o mediante la

entrega a tiempo de los bienes, de conformidad con los términos de la Orden de Compra, aquí especificados. La aceptación de esta Orden de Compra constituirá un contrato entre las partes conforme al cual sus derechos y obligaciones se regirán exclusivamente de conformidad con los términos y condiciones de la Orden de Compra.

27. Firma de la Orden de Compra: Dentro de los 10 días corridos siguientes a la recepción de la Orden de Compra el Oferente que resulte seleccionado la firmará, fechará, y devolverá al Comprador.

28. Garantía de Fiel Cumplimiento: El Oferente seleccionado otorgará dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la Orden de Compra suministrada por el Comprador, una Garantía de Fiel Cumplimiento de acuerdo con el Formulario de Garantía de Fiel Cumplimiento proporcionado en estos Documentos de Licitación.

El incumplimiento por parte del Oferente adjudicado, de los requisitos de la Cláusula 27 o la Cláusula 28 de las Instrucciones a los Oferentes, será motivo suficiente para la anulación de la adjudicación y para la ejecución de la Garantía de Seriedad de la Oferta, en cuyo caso el Comprador podrá adjudicar el contrato al Oferente con el segundo precio más bajo, o podrá llamar a una nueva licitación.

Anexo II: HOJA DE DATOS DE LA LICITACIÓN

Los siguientes datos específicos para los bienes a ser provistos complementan o enmiendan las disposiciones de las Instrucciones a los Oferentes. Cuando existan discrepancias, las siguientes disposiciones prevalecerán sobre las Instrucciones a los Oferentes.

Cláusula/s relevante/s de las Instrucciones a los Oferentes	Datos específicos que complementan o enmiendan las Instrucciones a los Oferentes
Idioma de la Oferta	<input type="checkbox"/> Inglés <input checked="" type="checkbox"/> Español <input type="checkbox"/> Francés <input type="checkbox"/> Otro, especifique.....
Precio de la Oferta	<p>Precios cotizados de acuerdo con los siguientes INCOTERMS 2000 y lugar de entrega:</p> <p><input type="checkbox"/> FOB <input type="checkbox"/> FCA <input type="checkbox"/> CPT <input type="checkbox"/> DDU <input type="checkbox"/> Otro, especifique:</p> <p>Lugar de entrega: Servicio a ejecutar en las oficinas del Cliente en la ciudad Córdoba</p>
Documentos que establecen la Elegibilidad y Calificación del Oferente	<p><input checked="" type="checkbox"/> Requerido <input type="checkbox"/> No requerido</p> <p>Antecedentes de la entidad Oferente que deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación, en la que se debe incluir la razón social, así como información actualizada de números de teléfono, fax y correo electrónico. • Domicilio de la entidad. A los efectos del presente Llamado deberán constituir domicilio especial en la Ciudad de Córdoba - Argentina, donde se notificarán válidamente todas las actuaciones procedimentales que indique el Pliego y que el proceso amerite. Si no se cumple el citado requisito, el domicilio quedará automáticamente constituido en la Sede del Proyecto. Los domicilios a que se hace referencia subsistirán para todos los efectos de la licitación hasta su terminación o archivo, mientras no se constituyan o denuncien otros. • Nombre del representante legal de la entidad. Si de la documentación presentada se desprende que el representante legal requiere autorización especial para presentar oferta, ésta deberá formar parte de los documentos de la oferta • Antecedentes legales de la entidad. La personería jurídica o estado legal de la entidad oferente (estatuto de constitución de la entidad, actas de asamblea con designación de autoridades, representación legal, lugar principal de trabajo de la entidad y en caso de consorcio, de cada uno de sus integrantes) deberá acreditarse mediante copias certificadas ante escribano público. Las personas jurídicas extranjeras acreditarán su existencia y representación legal mediante documento vigente expedido por autoridad competente según las leyes del respectivo país, a lo que deberá agregarse la intervención de las autoridades consulares mediante el correspondiente apostillado de acuerdo a la Convención de La Haya de octubre de 1961. En caso de que dos o más sociedades comerciales se presenten asociados a la licitación, deberán hacerlo en forma solidaria, conjunta e ilimitada, debiendo presentar, además, la documentación que avale la intención de la formación de una Unión Transitoria de Empresas (UTE), certificada ante escribano público. Para el caso de empresas extranjeras, dicha certificación será otorgada por autoridad competente en el país del oferente o autoridad consular mediante el correspondiente apostillado de acuerdo a la Convención de La

	<p>Haya de octubre de 1961. Una vez presentados a la licitación, las UTE no podrán modificar su integración (es decir, cambiar, aumentar y/o disminuir el número de empresas y/o las empresas que la componen), ni variar la participación activa de las mismas en toda actuación relacionada con dicha licitación y en caso de ser contratadas, no podrán hacerlo hasta el cumplimiento total de las obligaciones emergentes del mismo. La duración de cada una de las sociedades comerciales y de las UTE, deberá superar por lo menos en dos (2) años calendarios el término del plazo de garantía y conservación del servicio licitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados contables de los últimos dos ejercicios anuales, los que deberán contar con dictamen sobre su veracidad emitido por un profesional competente y con firma certificada por el Consejo Profesional de la jurisdicción correspondiente. • Referencias Comerciales: Deberán consignarse otros trabajos de similares al presente en características y magnitud, realizados por la empresa oferente, especificando los servicios prestados, firma contratante, fecha de la realización de los servicios y cualquier otro dato que considere relevante para ilustrar sobre la experiencia de la firma en este tipo de proyectos. A requerimiento del proyecto se deberá presentar documentación fehaciente que acredite los antecedentes presentados. La empresa deberá acreditar –con carácter excluyente- la realización exitosa durante los últimos cinco (5) años, de al menos un servicio de agencia similar al solicitado en esta oferta. En caso de presentarse una UTE, este requisito deberá ser cumplido íntegramente por uno de sus integrantes. • Original del Pliego y circulares aclaratorias, firmado por representante apoderado del oferente. • Toda documentación presentada no debe tener ninguna hoja en blanco. • Declaración de Mantenimiento de Oferta por el plazo requerido en el presente • La propuesta técnica conteniendo Plan de Trabajo, Equipo de trabajo propuesto y todos los aspectos propios del servicio requerido en el presente pliego.
Período de Validez de la Oferta	X 120 días <input type="checkbox"/> Otro, especifique.....
Garantía de Seriedad de la Oferta	X Requerido <input type="checkbox"/> No requerido
Examen Preliminar – Oferta Completa	<input type="checkbox"/> Ofertas parciales permitidas X Ofertas parciales no permitidas
Derecho del Comprador a Cambiar los Requisitos al Momento de la Adjudicación	<p>X 15 % de aumento o disminución de las cantidades, permanece sin cambios</p> <p><input type="checkbox"/> Condición no aplicable</p> <p><input type="checkbox"/> Condición aplicable, cambiando el porcentaje a por ciento</p>
Cumplimiento con Cualquier otra Cláusula Requerida	X No <input type="checkbox"/> Si es afirmativo, especifique.....
	(Cuando sea necesario este espacio también puede utilizarse para incluir una versión modificada de cualquiera de los datos arriba indicados)

Anexo III: TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. ACEPTACION DE LA ORDEN DE COMPRA

La presente orden de compra se considerará aceptada únicamente cuando el Proveedor hubiere firmado y devuelto la copia de aceptación de ésta, o hubiere efectuado la entrega puntual de los bienes de conformidad con los términos de la presente orden de compra, según las especificaciones en ella consignadas. La aceptación de la presente orden de compra constituirá un contrato entre las partes, cuyos derechos y obligaciones se regirán exclusivamente por las condiciones establecidas en la presente orden de compra, incluidas las presentes Condiciones Generales. Ninguna cláusula adicional o incompatible que hubiere propuesto el Proveedor obligará al Proyecto PNUD si no hubiere sido aceptada por escrito por el funcionario debidamente autorizado del Proyecto PNUD.

2. PAGO

2.1.1 Una vez cumplidas las Condiciones de Entrega, y salvo disposición en contrario en la presente Orden de Compra, el Proyecto PNUD efectuará el pago en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción de la factura del Proveedor y de las copias de los documentos de embarque si correspondiere, especificados en la presente Orden de Compra.

2.1.2 La certificación de los productos y/o servicios será aprobada por el responsable designado a tal efecto, bajo las condiciones determinadas en el pliego (Ver Anexo V: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, Punto 4 “Entregables Esperados”). Se certificará en forma mensual el 70% del servicio, siempre que el proveedor cumpla con los productos definidos en la Matriz de Entregables Esperados (Ver Anexo V: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, Punto 4.3 “Matriz de entregables esperados”, Inciso A). El cobro del 30% restante, corresponderá al momento de completarse cada uno de los Hitos de Cierre de las Fases del Proyecto de acuerdo con el cronograma de proyecto que se acuerde como definitivo y que se encuentra referido en el punto 4 Entregables Esperados. (Ver Anexo V: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, Punto 4.1 “Entregables generales por Hitos de Proyecto”).

2.1.3 El pago de la factura arriba mencionada reflejará cualquier descuento indicado en las condiciones de pago de la presente orden de compra, siempre que dicho pago se hiciera en el plazo estipulado en dichas condiciones

2.1.4 Salvo cuando el Proyecto PNUD hubiere autorizado otra cosa, el Proveedor deberá presentar una sola factura por la presente orden de compra y en dicha factura se consignará el número de identificación de la presente orden de compra.

2.1.5 No se permite aumentar los precios consignados en la presente orden de compra, a menos que el Proyecto PNUD lo hubiere autorizado expresamente por escrito.

3. EXENCION TRIBUTARIA

3.1 La sección 7 de la Convención sobre Privilegios e Inmunidades de la Organización de las Naciones Unidas dispone, entre otras cosas, que la Organización de las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, está exenta del pago de todo impuesto directo, salvo por los cargos correspondientes a servicios públicos, así como del pago de derechos de aduana y gravámenes de naturaleza similar respecto de los artículos que importare o exportare para su uso oficial. Cuando una autoridad gubernamental se negare a reconocer la exención del Proyecto PNUD respecto de estos impuestos, derechos o gravámenes, el Proveedor consultará inmediatamente al Proyecto PNUD para determinar la forma de actuar que resulte mutuamente aceptable.

3.2 En consecuencia, el Proveedor autoriza al Proyecto PNUD a deducir de sus facturas toda suma que corresponda a esos impuestos, derechos o gravámenes, salvo cuando hubiere consultado al Proyecto PNUD antes de efectuar esos pagos y el Proyecto PNUD, en cada caso, le hubiere autorizado específicamente a pagar esos impuestos, derechos o gravámenes bajo protesta. En ese caso, el Proveedor presentará al Proyecto PNUD prueba por escrito de que ha pagado estos impuestos, derechos o gravámenes y de que ese pago ha sido debidamente autorizado.

4. RIESGO DE PÉRDIDA

Salvo acuerdo en contrario de las partes en el anverso de la presente orden de compra, el riesgo de pérdida, daño o destrucción de los bienes se regirá por el DDU INCOTERM 2000.

5. LICENCIAS DE EXPORTACION

Sin perjuicio de los INCOTERM 2000 utilizados en la presente orden de compra, el Proveedor deberá obtener las licencias de exportación que fueren requeridas para los bienes.

6. BUEN ESTADO DE LOS BIENES Y SU EMBALAJE

El Proveedor garantiza que los bienes, incluido el embalaje, cumplen con las especificaciones de los bienes establecidas en la presente orden de compra y que son aptos para el uso al que normalmente se destinan y para los fines expresamente comunicados por el Proyecto PNUD al Proveedor; asimismo, el Proveedor garantiza que los bienes no adolecen de defectos ni en los materiales ni en su fabricación. El Proveedor garantiza también que los bienes estén embalados de forma adecuada para su protección.

7. INSPECCIÓN

- 1 El Proyecto PNUD tendrá un plazo razonable después de la entrega de los bienes para inspeccionar, rechazar y rehusar su aceptación en caso de que no se ajusten a lo indicado en la presente orden de compra; el pago de los bienes en virtud de la presente orden de compra no se entenderá que constituye aceptación de los bienes.
- 2 La inspección anterior al embarque no exonerará al Proveedor de ninguna de sus obligaciones contractuales.

8. VIOLACION DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El Proveedor garantiza que el uso o suministro por el Proyecto PNUD de los bienes vendidos conforme a la presente orden de compra no viola ninguna patente, derecho de autor, nombre comercial o marca registrada. Además, el Proveedor, en virtud de la presente garantía, indemnizará y defenderá a su costa al Proyecto PNUD y a la Organización de las Naciones Unidas por cualquier acción o reclamación que se entablare contra el Proyecto PNUD o la Organización de las Naciones Unidas en relación con la presunta violación de cualquiera de los derechos mencionados anteriormente en relación con los bienes vendidos en virtud de la presente orden de compra.

9. DERECHOS DEL PROYECTO PNUD

Si el Proveedor no cumpliera sus obligaciones conforme a los términos y condiciones de la presente orden de compra, incluido, sin carácter limitativo, el incumplimiento de la obligación de obtener las licencias de exportación necesarias o de la obligación de efectuar la entrega, total o parcial, de los bienes en la fecha o fechas convenidas, el Proyecto PNUD, previo emplazamiento al Proveedor con razonable antelación para que cumpla su obligación y sin perjuicio de otros derechos o recursos, podrá ejercer uno o más de los derechos que se mencionan a continuación:

- a) Adquirir los bienes, en su totalidad o en parte, de otros proveedores, en cuyo caso el Proyecto PNUD podrá exigir que el Proveedor compense cualquier aumento de los costos en que hubiere incurrido.
- b) No aceptar todos o parte de los bienes.
- c) Cancelar la presente orden de compra sin responsabilidad alguna por cargos de rescisión ni responsabilidad de otro tipo para el Proyecto PNUD.

10. ENTREGA TARDÍA

Sin perjuicio de otros derechos u obligaciones de las partes que constan en el presente, si el Proveedor no pudiere efectuar la entrega de los bienes en la fecha o fechas estipuladas en la presente orden de compra, el Proveedor (i) consultará inmediatamente al Proyecto PNUD para determinar la manera más expeditiva de efectuar la entrega de los bienes y (ii) utilizará un medio rápido de entrega, a su

costa (salvo cuando la demora se deba a un supuesto de fuerza mayor), si así lo solicita razonablemente el Proyecto PNUD.

11. CESIÓN E INSOLVENCIA

11.1.El proveedor no podrá, excepto cuando hubiere consentimiento por escrito por parte del Proyecto PNUD, ceder, transferir o enajenar de otra forma la presente orden de compra o cualquiera de sus partes o cualquiera de los derechos u obligaciones que le correspondieren en virtud de la presente orden de compra.

11.2.En caso que el Proveedor se declarara insolvente o perdiera el control de su empresa por causa de insolvencia, el Proyecto PNUD podrá, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso que pudiera corresponderle, rescindir inmediatamente la presente orden de compra mediante aviso por escrito al Proveedor.

12. USO DEL NOMBRE Y EMBLEMA DEL PNUD Y DE LA ORGANIZACION DE LAS NACIONES UNIDAS

El Proveedor no utilizará el nombre, el emblema o el sello oficial del PNUD o de Naciones Unidas para ningún propósito.

13. PROHIBICIÓN SOBRE PUBLICIDAD

El Proveedor no anunciará ni hará público el hecho de que suministra bienes o servicios al Proyecto PNUD sin la autorización específica, en cada caso, del Proyecto PNUD.

14. TRABAJO INFANTIL

El Proveedor declara y garantiza que ni él ni ninguna de sus filiales realiza ninguna práctica que sea incompatible con los derechos estipulados en la Convención sobre los Derechos del Niño, incluido su artículo 32 que, entre otras disposiciones, reconoce el derecho del niño a estar protegido contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o interfiera con su educación, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

Toda violación de esta declaración y garantía dará derecho al Proyecto PNUD a rescindir la presente orden de compra inmediatamente mediante notificación al Proveedor, sin responsabilidad alguna para el Proyecto PNUD por costos de rescisión u otro tipo de responsabilidad.

15. MINAS

El Proveedor declara y garantiza que ni él ni ninguna de sus filiales está directa y activamente involucrado en patentes, desarrollo, ensamblaje, producción, comercio o fabricación de minas o actividades relacionadas con componentes utilizados

principalmente en la fabricación de minas. El término "minas" se refiere a aquellos dispositivos definidos en el artículo 2, párrafos 1, 4 y 5 del Protocolo II de la Convención sobre Prohibiciones o Restricciones del empleo de ciertas armas convencionales que pueden considerarse excesivamente nocivas o de efectos indiscriminados, de 1980.

Toda violación de esta declaración y garantía dará derecho al Proyecto PNUD a rescindir esta Orden de Compra inmediatamente mediante notificación al Contratista, sin responsabilidad por costos de rescisión ni responsabilidad de otro tipo para el Proyecto PNUD.

16. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

16.1 Resolución de mutuo acuerdo

Las Partes realizarán todos los esfuerzos posibles para resolver de mutuo acuerdo cualquier conflicto, controversia o reclamo que surgiese a causa de la presente Orden de Compra o en relación con ella o con su incumplimiento, rescisión o invalidez. En caso de que las partes desearan buscar una solución de mutuo acuerdo a través de un proceso de conciliación, el mismo tendrá lugar de acuerdo con las Reglas de Conciliación de la CNUDMI (UNCITRAL) vigentes en ese momento o conforme a cualquier otro procedimiento que puedan acordar las partes.

16.2 Arbitraje

Si el conflicto, controversia o reclamo que surgiera entre las Partes a causa de la presente Orden de Compra, o en relación con ella o con su incumplimiento, rescisión o invalidez, no se resolviera de mutuo acuerdo según lo establecido en el párrafo precedente a este Artículo dentro de los sesenta (60) días a partir de la recepción por una de las Partes de la solicitud de resolución de mutuo acuerdo de la otra Parte, cualquiera de las Partes podrá someter a arbitraje dicho conflicto, controversia o reclamo según el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI vigente en ese momento, incluidas sus disposiciones sobre las leyes aplicables. El tribunal arbitral no tendrá autoridad para determinar sanciones punitivas. Las Partes estarán obligadas por el fallo arbitral resultante del citado proceso de arbitraje a modo de resolución final para toda controversia, reclamo o conflicto.

17. PRIVILEGIOS E INMUNIDADES

Nada de lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones Generales o en la presente orden de compra podrá ser considerado una renuncia a cualquiera de los privilegios e inmunidades de las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios.

Anexo IV: CONDICIONES ESPECIALES

Las siguientes Condiciones Especiales complementan, suplementan o enmiendan las Condiciones Generales. Cuando exista discrepancia, las siguientes disposiciones prevalecerán sobre las Condiciones Generales.

Garantía	
<input checked="" type="checkbox"/> X Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable	Si dentro de los doce meses siguientes de haber sido puestos en servicio los bienes, se detectan o surgieran defectos en el curso normal de su uso, el Proveedor deberá corregir el defecto, ya sea mediante el reemplazo o la reparación.
Liquidación de Daños y Perjuicios	
<input checked="" type="checkbox"/> X Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable	Si el Proveedor no suministra los bienes especificados dentro del/de los período/s estipulado/s en la Orden de Compra, el Comprador, sin perjuicio de las demás acciones que se deriven del contrato, deducirá del Precio de la Orden de Compra, en concepto de liquidación de daños y perjuicios, una suma equivalente al 0,5% del precio de los bienes entregados con retraso por cada semana de retraso, hasta el momento de la entrega, hasta alcanzar una deducción máxima del diez por ciento (10%) del Precio de la Orden de Compra de los bienes entregados con retraso. Una vez alcanzado el máximo, el Comprador podrá considerar la anulación de la Orden de Compra.
Garantía de Fiel Cumplimiento	
<input checked="" type="checkbox"/> X Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable	<p>a) Dentro de los 10 días siguientes de haberse notificado la adjudicación, el Oferente adjudicado, otorgará una Garantía de Fiel Cumplimiento emitida a favor del Comprador, por un monto equivalente al 10% del Valor de la Orden de Compra. Una vez presentada la misma, el contrato se firmará en el transcurso de los siguientes 10 días.</p> <p>b) La Garantía de Fiel Cumplimiento será válida hasta treinta (30) días después de la fecha de emisión del Certificado de Satisfacción de Inspección y Prueba, por el sector de adquisiciones del sector de adquisiciones de las Naciones Unidas.</p> <p>c) El monto correspondiente a la Garantía de Fiel Cumplimiento será pagadero al Comprador como compensación por cualquier pérdida que resulte del incumplimiento del Proveedor de sus obligaciones adquiridas bajo contrato.</p> <p>d) La Garantía de Fiel Cumplimiento se otorgará en la moneda de la Orden de Compra y asumirá una de las siguientes formas: garantía bancaria o Carta de Crédito irrevocable, emitida por un Banco de reconocido prestigio ubicado en el país del Comprador o en el extranjero, según el modelo del formulario proporcionado en estos Documentos de Licitación, o bien, Póliza de Seguro de Caucción que garantice la totalidad de las obligaciones del tomador -incluso penalidades aplicadas a la Contratista Institución de Capacitación-, emitida por Compañía de Seguros autorizada a operar en el rubro en el ámbito</p>

	<p>nacional por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendida a favor de “Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Representación en Argentina, Proyecto PNUD ARG 16 005”. La cobertura deberá mantener su vigencia no obstante cualesquiera actos, declaraciones, acciones u omisiones de la adjudicataria - incluida la falta de pago del premio en las fechas convenidas- hasta la extinción de sus obligaciones.</p> <p>e) La Garantía de Fiel Cumplimiento será devuelta al Proveedor dentro de los treinta (30) días siguientes al cumplimiento de la Orden de Compra, incluyendo cualquier obligación de garantía.</p>
Conformidad con otra/s condición/es requerida/s	
<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable	

Anexo V: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

NOTA ACLARATORIA: A los fines del presente pliego se define "Proyecto" en términos genéricos como el equivalente al "Proyecto MORE" de Modernización de Rentas. Luego, se denominará "Frente" a cada uno de los servicios requeridos para el desarrollo del Proyecto More, término que resulta aplicable a la descripción de lo solicitado en el presente pliego.

Se denominará "Proyecto PNUD", cuando se desee hacer referencia al proyecto contenedor: Proyecto PNUD ARG 16005.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Rentas Córdoba

La Provincia de Córdoba ha decidido financiar actividades de asistencia técnica al gobierno estatal en la administración tributaria, que es responsabilidad de la Secretaría de Ingresos Públicos (SIP), dependiente del Ministerio de Finanzas de la Provincia.

Es por ello que entre los diferentes organismos a cargo de la SIP, se encuentra la Dirección General de Rentas, a la cuál le corresponde administrar y recaudar las Acreencias Tributarias y No Tributarias de la Provincia de Córdoba de manera ágil y eficiente, facilitando el cumplimiento de las obligaciones al Ciudadano, así como dictar las normativas para cumplir con los lineamientos definidos por el Gobierno de la Provincia de Córdoba.

La Visión se orienta a ser una de las Administraciones Tributarias más modernas del país, que brinde servicios simples y amigables al ciudadano, que cuente con infraestructura y tecnología acorde a una gestión de servicios, con eficacia recaudatoria, llevando a cabo una gestión en la cual interactúa y brinda la mejor atención al ciudadano, constituyendo así un factor de cambio de la Cultura Tributaria de los Cordobeses.

Entre las funciones pertinentes a la administración tributaria provincial que debe llevar adelante se encuentran:

- Optimizar los servicios de atención y los canales de comunicación con el ciudadano, con el fin de brindarle servicios integrales de asistencia.
- Promover acciones de mejora que agilicen la gestión de cobro en todas sus instancias administrativas.
- Asegurar una estrategia de gestión temprana de la deuda para minimizar los niveles de morosidad mediante la aplicación de una correcta y ágil cobranza coactiva prejudicial y judicial.
- Implementar un seguimiento continuo de los procesos con una visión orientada en la simplificación de solicitudes del ciudadano.
- Implementar acciones de fiscalización y control de la evasión en base a reglas, procesos e indicadores de inteligencia fiscal.
- Definir indicadores de gestión para el seguimiento y medición de los procesos de la Dirección General de Rentas.
- Promover cultura tributaria en los ciudadanos mediante el desarrollo de campañas continuas de concientización/sensibilización.

- Asegurar que la política tributaria fijada por el Poder Ejecutivo o el Ministerio de Finanzas se aplique eficientemente.

Para ello, en la gestión tributaria debe cubrir los impuestos de la Ley Impositiva N° 10412 de la Provincia de Córdoba, que incluyen:

- Recursos Tributarios
 - Principales Impuestos provinciales y Fondos relacionados
 - Impuesto sobre los Ingresos Brutos
 - Impuesto Inmobiliario Urbano
 - Impuesto Inmobiliario Rural
 - Impuesto a la Propiedad Automotor
 - Impuesto de Sellos
 - Impuesto a las Embarcaciones
 - Fondo Asistencia e Inclusión Social (se calcula y liquida sobre IIBB)
 - Fondo para el Financiamiento de Obras de Infraestructura (se calcula y liquida sobre IIBB)
 - Otros Recursos Tributarios
 - Tasas Retributivas de Servicios
- Recursos No Tributarios
 - Acreencias no tributarias encomendadas por otros Ministerios: Multas de Tránsito de Policía Caminera, Canon de agua del Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos, Multas del Ministerio de Industria, Comercio y Minería, deudores de EPEC (Empresa Provincial de Energía de Córdoba), que puede ampliarse a otras encomiendas futuras.

El Impuesto sobre los Ingresos Brutos es el principal impuesto en concepto de recaudación (\$30.000.000.000 previsto en el año 2017), seguido por el Impuesto Inmobiliario (\$5.600.000.000) -Urbano (\$3.300.000.000) y Rural (\$2.300.000.000)-, el Impuesto de Sellos (\$5.200.000.000) y en menor cuantía por el Impuesto a la Propiedad Automotor (\$1.500.000.000).

Actualmente, el Impuesto sobre los Ingresos Brutos (IIBB) es responsable de aproximadamente el 75 % de los Ingresos Tributarios de la Provincia. De este total un 65% es recaudado por alrededor de 1.500 Agentes de Retención, Recaudación o Percepción.

En forma análoga, en caso del Impuesto de Sellos, el 80% es recaudado por un millar de Agentes; es decir que más del 50% de la recaudación total provincial es generada por alrededor de dos mil quinientos Agentes. El universo de contribuyentes que se vincula con la administración tributaria es de 2.5 millones.

La alícuota general del tributo de IIBB está fijada en un 2,8% para quienes no poseen deuda en los otros tributos y varía acorde a la actividad específica y nivel de facturación de los contribuyentes. El hecho imponible que genera las obligaciones del cobro del tributo consiste en gravar el ejercicio habitual y a título oneroso de actividades

comerciales, industriales o de servicio dentro del territorio provincial. El IIBB es un impuesto acumulativo -en cascada- el cual no se discrimina en la facturación.

En el caso del impuesto inmobiliario el hecho imponible se genera por el dominio, posesión a título de dueño de inmuebles ubicados en la Provincia de Córdoba. El mismo se genera al 1 de enero de cada año y la base imponible está determinada por el valor que la Dirección de Catastro -Organismo encargado de la valuación de los citados bienes- provee para el posterior cálculo del tributo. El cálculo se realiza en virtud de una tabla progresiva donde el impuesto tiene una parte fija y una variable. Se conceden diferentes exenciones y Regímenes Especiales teniendo en cuenta, por ejemplo, la situación social de determinados grupos homogéneos de contribuyentes, que el estado entiende necesario beneficiar desde el punto de vista social.

El Impuesto de Sellos consiste en gravar los actos, contratos u operaciones de carácter oneroso instrumentados o que se realicen en la provincia.

La generalidad de los instrumentos gravados están alcanzados por una alícuota que va desde el 10% al 18% y se eximen aquellos instrumentos, que de encontrarse gravados afectarían el desarrollo económico y las inversiones productivas en la provincia; existiendo también otras exenciones.

El Impuesto a la Propiedad Automotor es muy similar al Impuesto Inmobiliario, siendo los bienes alcanzados todos aquellos vehículos radicados en la provincia de Córdoba. La base imponible está fijada por el valor brindado por ACARA (Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina) y al igual que en el caso de inmuebles, se calcula aplicando una tabla progresiva que contiene un valor fijo más un porcentaje que varía según el rango de valor de su valuación. Las alícuotas aplicables van desde el 1,35% hasta el 2,45%. Los camiones, acoplados de carga y colectivos tienen otra forma de cálculo, aplicándose una alícuota del 1,07% sobre el valor de valuación brindado a la Dirección.

Los vehículos alcanzados por el tributo son aquellos con una antigüedad igual o inferior a 10 años. En el caso de las motocicletas, los vehículos alcanzados son aquellos que no superan los 5 años de antigüedad.

Rentas tiene encomendada también la recaudación de Acreencias No Tributarias administradas por otros organismos del Estado Provincial:

- Multas de Tránsito del Ministerio de Seguridad (50% de la Recaudación de Acreencias No Tributarias).
- Recupero del Gasto Hospitalario por prestaciones brindadas a personas con coberturas de Obras Sociales del Ministerio de Salud.
- Multas derivadas de leyes ambientales – Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos.
- Multas por aplicación de las leyes de Defensa al Consumidor y de Lealtad Comercial – Ministerio de Industria, Comercio y Minería.
- Utilización de Aguas, Canon de Riegos y Otras – Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos.
- Créditos a favor de las Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC).

1.2 Proyecto MoRe

En la actualidad la necesidad de ampliar y potenciar la capacidad de adaptación a contextos macroeconómicos y normativos cambiantes exige dotar de mayor flexibilidad a las herramientas de soporte. Además, contar con información en tiempo real es un desafío cada vez más evidente para la gestión.

En un contexto de modernización y de revolución tecnológica y de aprovechamiento de la información, la SIP requiere contar con sistemas más integrados y modernos que ofrezcan herramientas potenciadas para la toma de decisiones.

Como parte de las iniciativas del gobierno de la provincia de estar comprometido con el propósito de consolidar un estado basado en la modernización de su gestión, avanzando hacia la integración de las diferentes áreas en la medida que simplifica su interacción con la ciudadanía, promueve la seguridad y transparencia de la información, así como también espacios efectivos de inclusión y participación, de la mano de la aplicación de las nuevas tecnologías, se plantea la necesidad de modernizar el Sistema Tributario. Dicha modernización debe encararse desde distintos frentes, buscando la simplificación de procedimientos, des-papelización y digitalización como aspectos claves para garantizar acceso público y transparencia en la información ofrecida por el gobierno, así como también la disminución de costos de transacción.

La situación actual de Rentas, desde el punto de vista informático, es robusta y se sostiene con un Sistema Core Tributario (Otax), una aplicación del tipo Legacy para la gestión de las acreencias tributarias. Por el lado de las acreencias no tributarias, se cuenta con un sistema stand alone (Gant), de desarrollo in house y que puede ampliarse ante la necesidad de encomiendas futuras. Además, cuenta con un sistema de Gestión de Trámites de Contribuyentes (Kontaktar), de desarrollo in house.

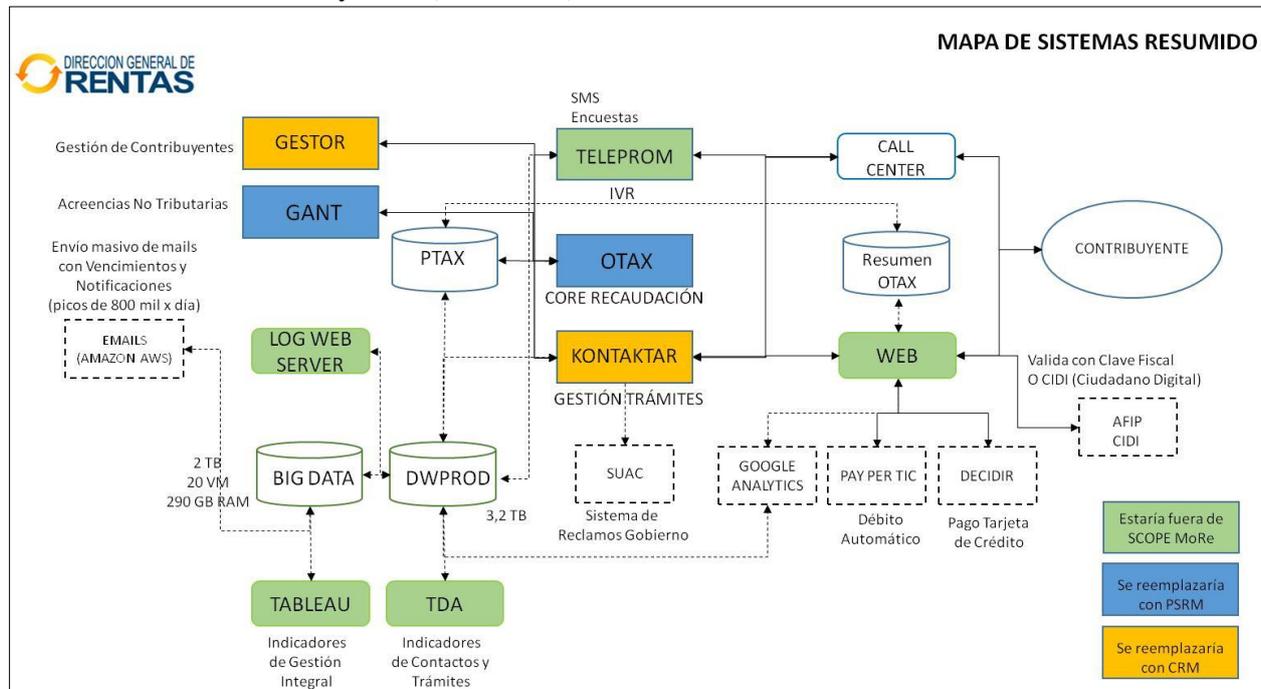


Gráfico: Situación actual de Rentas desde el punto de vista informático: mapa aplicativo

Si bien la solución informática actual es suficiente para enfrentar los desafíos corrientes de la gestión tributaria, parte de los componentes del sistema core tributario y su arquitectura reflejan los 17 años de antigüedad y personalización acorde a la historia de la política tributaria en todo este tiempo. Esta situación sumada a una posible

modificación sustantiva de la política tributaria tanto provincial como nacional por la reforma tributaria en danza incrementan el riesgo de que el Sistema Otax deba adaptarse y/o que los tiempos de evolución requieran una aceleración del cambio.

Por otra parte, en un marco de “Gobierno Electrónico” (e-Government), entendido como el uso intensivo y estratégico de las tecnologías, en búsqueda de una mejora en la eficiencia y en la eficacia en los procesos internos y en los vínculos con la sociedad, es necesario que el sistema provea mayor capacidad de reportes e información a los niveles de decisión con datos sólidos y consolidados, lo cual representa un notable beneficio una gestión pública más eficiente.

Para avanzar sobre esta cuestión nació el proyecto MoRe (Modernización de Rentas), que tiene entre sus objetivos explorar e implementar un salto tecnológico en cuanto a la solución de Software, con servicios asociados a su adopción y asimilación, que serán utilizados en la parametrización y personalización de los procesos de negocio de Rentas. El proyecto cuenta con dos ejes principales: la búsqueda de una solución de mercado para el reemplazo del sistema core, y la incorporación de un sistema de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM: Customer Relationship Management).

Para el primero de los ejes, se busca una solución que tenga presente las siguientes características:

- Integración entre los procesos y su respectiva información;
- Visión de 360° de contribuyentes (visión única e integral de la cuenta de impuestos del contribuyente, que abarca todos los impuestos y acreencias);
- Oferta de interfaces a través de flujo de trabajo con un motor que es configurable de acuerdo con el área de negocio, lo que resulta en un bajo nivel de dependencia de sector IT;
- Estructura de datos con un historial de información (por período de validez de la información);
- Nuevo enfoque de la automatización de las actividades de Gestión de la Información;
- Simplificación de los procesos para el contribuyente, ofreciendo una interfaz amigable que minimice las complejidades que son naturales a la legislación tributaria;
- Servicios de múltiples dispositivos (teléfono, tablet y ordenador de sobremesa);
- Innovación tecnológica permanente.

Bajo estas premisas se implementará una solución de mercado basada en una plataforma de software provista por la empresa Oracle (PSRM) cuya instalación/configuración es parte de otra contratación (frente Adquisición de Infraestructura Informática, Aplicaciones y Bases de Datos para Sistema Tributario) El alcance del proyecto, para este eje, se compone de procesos de administración tributaria comunes al a saber:

- Registro de Contribuyentes
- Cuenta corriente del contribuyente
- Proceso de pago de impuestos
- Pago a plazos
- Deuda vencida
- Cumplimiento administrativo y judicial de pago de deuda vencida

- Portal del Contribuyente
- Beneficios fiscales
- Proceso Administrativo Fiscal
- Evaluación de procesamiento de retorno y el impuesto
- Auditoría de Impuestos
- Auditoría de Usuarios
- Reporte de Cumplimiento Tributario
- Proceso de Devolución de impuestos

En cuanto al segundo eje, la implementación de un CRM busca proporcionar una atención personalizada con el contribuyente, logrando conocer mejor sus necesidades y expectativas. Los diferentes softwares CRM pueden comprender varias funcionalidades para gestionar las ventas y los clientes de una empresa: automatización y promoción de ventas, tecnologías data warehouse (almacén de datos) para agregar la información transaccional y proporcionar capa de reporting, dashboards e indicadores claves de negocio, funcionalidades para seguimiento de campañas de marketing y gestión de oportunidades de negocio, entre otras.

Para llevar a cabo el proyecto es necesario que los dos ejes antes mencionados sean acompañados de otros frentes, asociados y relacionados entre sí, que permitan realizar la transición del mapa actual, al futuro de una forma integral y segura, pudiendo mantener al mismo tiempo las transacciones diarias y las funciones actuales.

a.- Implementación de un Sistema Integrado de Gestión Tributaria: para implementación del sistema PSRM.

b.- Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Relaciones y Servicio a Clientes (CRM): licencias e implementación del software;

c.- Integración y coordinación operativa: para planificación, seguimiento y control de cada uno de los frentes propuestos;

d.- Limpieza (Data Cleansing) y Migración de Datos: para migrar datos de los sistemas actuales al CORE y CRM;

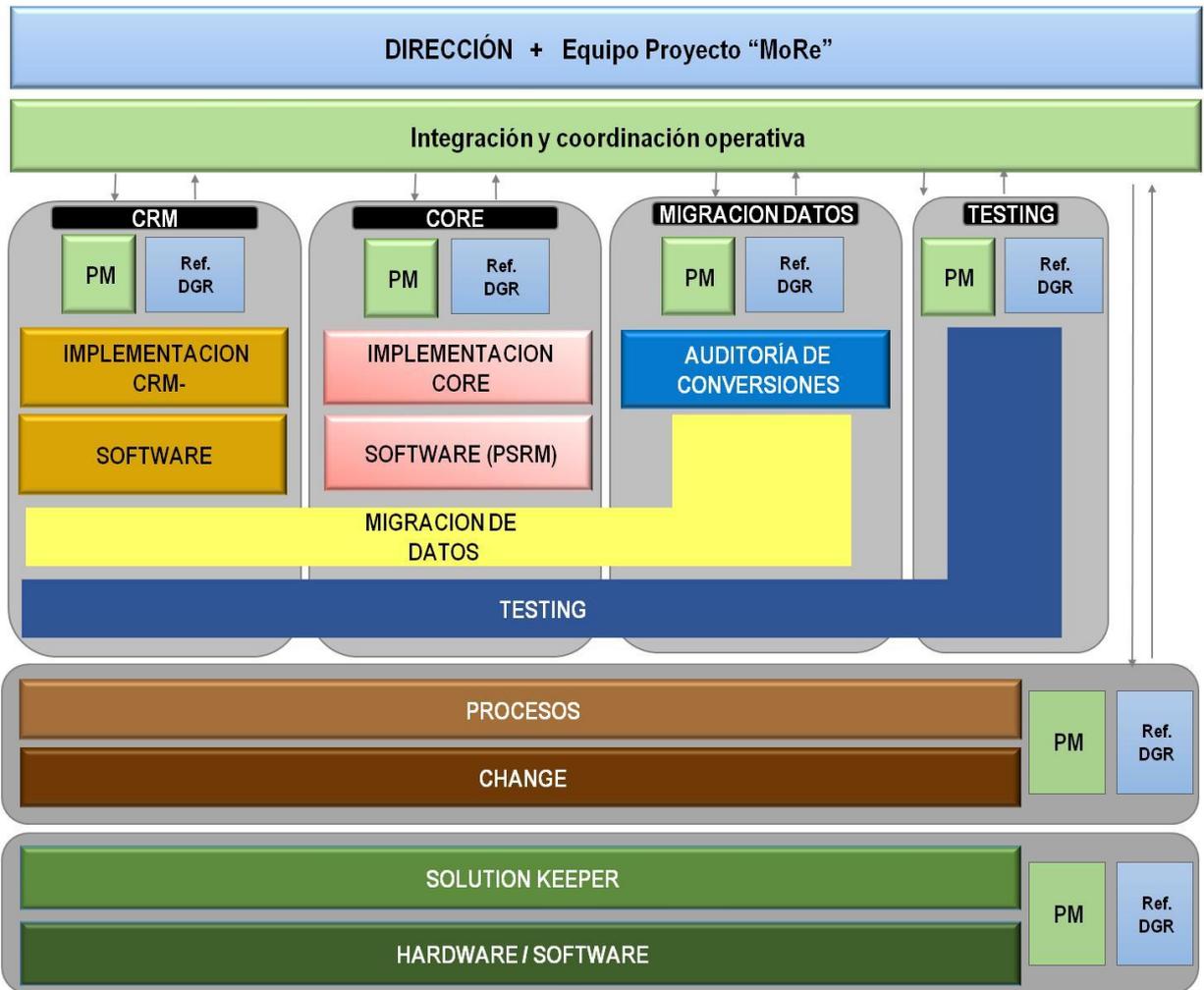
e.- Auditoria de la Migración de Datos: para asegurar la correcta migración de los datos;

f.- Ejecución de Pruebas (Funcionales, de Integración, de Regresión y de Estrés): Pruebas Funcionales, de Integración, de Regresión y de Estrés;

g.- Soporte de Gestión del Cambio y de Análisis de Procesos de Negocio (BPA): para asegurar la adopción del Proyecto MoRe en DGR y lograr involucramiento de su personal, y relevar el estado actual de los procesos y el modo futuro de operación;

h.- Arquitectura Informática y Desarrollo de Interfaces (Solution Keeper): para resguardar arquitectura IT de toda la solución

i.- Adquisición de Infraestructura Informática, Aplicaciones y Bases de Datos para Sistema Tributario: para adquisición e instalación del Hardware y Software necesario para la implementación del CORE / PSRM;



FRENTE	PLIEGO
IMPLEMENTACIÓN CORE	Servicio de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión Tributaria para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.
IMPLEMENTACIÓN CRM	Servicio de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Relaciones y Servicio a Clientes (CRM) para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.
MIGRACIÓN DE DATOS	Servicio de Limpieza (Data Cleansing) y Migración de Datos para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.
AUDITORÍA DE CONVERSIONES	Servicio de Auditoría de Migración de datos para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.

INTEGRACIÓN Y COORDINACIÓN OPERATIVA	Servicio de Integración y Coordinación Operativa para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.
PROCESOS	Servicio de Soporte de Gestión del Cambio y de Análisis de Procesos de Negocio (BPA) para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.
CHANGE	
TESTING	Servicio de Ejecución de Pruebas (Funcionales, de Integración, de Regresión y de Estrés) para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.
SOLUTION KEEPER	Servicio de Arquitectura Informática y Desarrollo de Interfaces para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.
HARDWARE / SOFTWARE	Servicio de Adquisición de Infraestructura Informática, Aplicaciones y Bases de Datos para Sistema Tributario para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba, en el marco del proyecto MoRe de Modernización de Rentas.

El proyecto MoRe junto con sus distintos frentes busca afrontar algunas dificultades actuales, a través de sus dos ejes principales.

Con la implementación de un sistema CRM, se podrá:

- Ampliar tecnológicamente y funcionalmente los sistemas de atención a ciudadanos y gestión disponibles en la Provincia, a través de la mejora en la herramienta de interacción del Estado con el contribuyente y reduciendo la cantidad de personas que requieren de asistencia presencial con la mejora de los canales online;

Para ello, es necesario el cambio en el sistema CORE tributario, que permita mejorar la velocidad transaccional, permitiendo agilizar la resolución de trámites, entre otras cosas.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objetivos del pliego

El presente documento, tiene por objetivo detallar las condiciones técnicas bajo las cuales la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba (DGR), llevará a cabo la contratación de:

- a. Provisión de servicios para la Implantación, mantenimiento y soporte de Microsoft Dynamics 365 CRM (on-premises).
- b. Provisión de Licencias Adicionales de Microsoft Dynamics 365 CRM.

Para lo cual, se espera que el *Oferente*, aporte experiencia en proyectos de similar complejidad, y conocimiento para las tareas involucradas.

2.2 Descripción de los servicios solicitados

Se requiere que la firma Oferente brinde un equipo de trabajo y el know how necesario para la ejecución de todas las actividades orientadas a asegurar el cumplimiento del servicio antedicho en el marco del Proyecto, desarrollando una metodología de trabajo basada en estándares y en la experiencia del adjudicatario, y ajustándola a las necesidades del proyecto. Además, el adjudicatario podrá aportar las herramientas con las que cuente y crea necesarias para la ejecución de las tareas anteriormente mencionadas.

A. SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE MICROSOFT DYNAMICS 365 CRM (ON-PREMISES).

El Proveedor y/o sus subcontratistas deberá aportar prácticas recomendadas, propiedad intelectual, plantillas/herramientas y metodologías para implementaciones de Microsoft Dynamics 365 (CRM), brindando servicios de valor agregado, que ayuden a lograr una solución robusta de calidad hoy y a posicionar a la DGR para beneficiarse de los rápidos avances de la plataforma tecnológica. Proveer parámetros de Calidad del Servicio para la solución, especialmente en términos de manejabilidad, desempeño y escalamiento de la solución basados en la experiencia previa en proyectos con otras organizaciones de sector público.

El Proveedor y/o sus subcontratistas deberá ser capaz de brindar servicios de soporte y mantenimiento que vayan desde nivel fundacional hasta servicios de soporte técnico de nivel máximo para poder brindar el soporte integral que la DGR requiere.

En la presentación de su Oferta acreditarán que a esa fecha están prestando dichos Servicios, en por lo menos cinco (5) empresas con una envergadura igual o superior a los mil (1000) puestos.

El Oferente, deberá contar con la membresía Microsoft partner gold y disponer de Microsoft Premier Support Advantage al momento de la apertura licitatoria, a los efectos de escalar / reportar los problemas de Software directamente a la casa matriz de Microsoft. Bajo el esquema de Partner Certificado, el Oferente deberá poseer las competencias de cloud platform y cloud productivity. Será un factor diferenciador contar con la membresía Microsoft LAR con el objetivo de poder firmar contratos directos con Microsoft Corp.

En el caso que el Proveedor sea el fabricante del producto, sólo aplica lo mencionado en el punto anterior para sus subcontratistas.

Alcance

El alcance del proyecto incluye: Diseño, construcción, prueba y despliegue en productivo de las iniciativas identificadas, según priorización y utilizando metodología SCRUM para el desarrollo y avance de cada “Historia de Usuario”.

En el mismo se incluyen las siguientes actividades:

- Diagnóstico del estado actual y del relacionamiento con los ciudadanos y con los ministerios, definición de la visión a futuro, Roadmap de la solución y definición de la estrategia de implementación.
- Diseño de la Plataforma Tecnológica, la que incluye:
 - a. levantamiento de los requerimientos funcionales y técnicos para el diseño los módulos de la solución requeridos y su interoperabilidad;
 - b. diseño funcional y técnico detallado de cada iniciativa.
- Configuración y construcción de la solución
- Pruebas Unitarias
- Pruebas Integrales (asistencia al equipo de Ejecución de Pruebas)
- Capacitación a los usuarios clave
- Transferencia de conocimiento a los referentes del Ministerio.
- Puesta en producción

B. LICENCIAS ADICIONALES DE MICROSOFT DYNAMICS 365 CRM

El Oferente deberá proveer la suscripción adicional de 1000 (mil) Licencias de Microsoft Dynamics 365 CRM por el plazo de 36 meses, pudiendo o no utilizar el CONTRATO COMERCIAL y DE SERVICIOS o el CONTRATO ENTERPRISE que posee la Provincia de Córdoba con MSLI Latam, INC., con fecha de entrada en vigencia 28/06/2013, bajo los números U8564857 y 50E60257.

2.3 Premisas y Consideraciones a observar en el marco del proyecto

A nivel general:

- La firma Oferente seleccionada está obligado a conservar la confidencialidad e indemnidad de la documentación e información y no revelar la misma, salvo en cumplimiento de una obligación legal o de mandato judicial.
- Las actividades relacionadas con la provisión del hardware y comunicaciones estarán a cargo del Cliente. El cliente será responsable que, en los plazos requeridos, se disponga de la infraestructura necesaria, las soluciones informáticas instaladas adecuadamente, y que las mismas funcionen con la performance adecuada.
- Este proyecto implica una transformación organizacional y por ello requiere de una alta participación activa en el Proyecto desde su comienzo, de las personas integrantes de la DGR. La DGR asegurará las condiciones para que dicha participación sea efectiva y que permita el avance del proyecto en línea con lo planificado. Se entiende que la participación es efectiva cuando las distintas

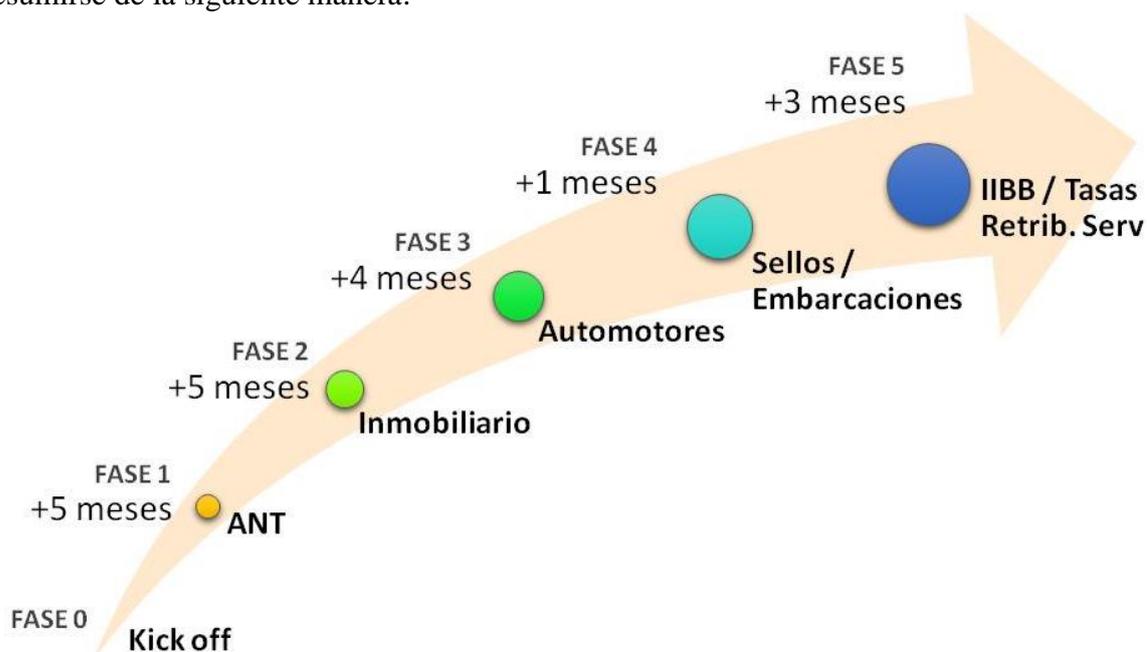
personas necesarias para realizar tareas en el proyecto cumplen con la dedicación horaria acordada, producen los resultados con la calidad y en los plazos acordados y desarrollan sus actividades en un adecuado clima de trabajo en equipo.

- La firma Oferente deberá disponer de los equipamientos (Notebooks) necesarios, los mismos deberán ser debidamente configuradas por la DGR para permitirles los accesos, conectividad y servicios necesarios para el normal desenvolvimiento del proyecto
- La planificación presentada en esta propuesta está basada en una ejecución continua del proyecto, sin interrupciones, salvo las que se pacten en el plan inicial que se consignará en el plan de trabajo. Si se presentase alguna situación que impida el desarrollo continuo del proyecto, ésta deberá ser analizada por la Dirección del Proyecto, informando el impacto en recursos y costos adicionales al Comité de Dirección.
- Ningún pago a cargo de la DGR relacionado con un entregable será exigible hasta tanto dicho entregable sea aprobado o sea dado por aprobado de acuerdo con lo establecido en los contratos y de acuerdo al plan de certificación de los entregables. Esta premisa se aplica a los entregables de todos los proveedores.
- Tanto el equipo de la DGR como el de los Proveedores manejarán un nivel de compromiso adecuado y orientado al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Trabajo, aplicando el mejor esfuerzo posible.
- Tanto la DGR como el Proveedor y los subcontratistas involucrados en este proyecto no contratarán personas de ninguna de las partes involucradas en este proceso por al menos dos años contado de la finalización del proyecto. No obstante, lo anterior, si persiste el interés de alguna de las personas involucradas en el desempeño del proyecto en pertenecer a otras de las empresas vinculadas en el desarrollo del proyecto, ésta deberá obtener una autorización escrita de su empleador actual para participar en un eventual proceso de selección.
- La firma Oferente del Servicio deberá ser responsable de coordinar los tiempos y las actividades necesarias para alcanzar los objetivos del proyecto.
- Los entregables de cada fase para cualquiera de los sub proyectos o frentes son insumo para el desarrollo de la siguiente. Las modificaciones a entregables ya aprobados previamente, pueden generar desviaciones en el proyecto que incidan en aumento de costos y ampliaciones de plazo. Esto será evaluado por el Coordinador Líder del Proyecto, y su impacto se presentará al Comité de Dirección si lo amerita, para establecer las acciones a seguir.

3 ESTRATEGÍA DE IMPLEMENTACIÓN

La estrategia de implementación será con enfoque funcional, por tipo de impuestos, implementándose inicialmente las acreencias no tributarias. A posteriori se realizarán cuatro implementaciones, correspondientes a los impuestos: inmobiliario, automotores, sellos y embarcaciones, e ingresos brutos y tasas retributivas de servicio, respectivamente. La fecha de comienzo de cada una de las fases podrá comenzar antes de finalizar la anterior, si fuesen necesarias sus tareas en fases anteriores.

El cronograma del proyecto junto a las fases de la estrategia de implementación puede resumirse de la siguiente manera:



4 ENTREGABLES ESPERADOS

4.1 Entregables generales por Hitos de Proyecto

Los hitos del proyecto junto a los resultados generales esperados pueden resumirse en la siguiente tabla:

HITOS DEL PROYECTO	RESULTADOS ESPERADOS
Implementación Acreencias No tributarias	Lanzamiento en Producción ejecutado de Acreencias No tributarias
Implementación Inmobiliario	Lanzamiento en Producción ejecutado de Inmobiliario
Implementación Automotor	Lanzamiento en Producción ejecutado de Automotor
Implementación Sellos y Embarcaciones	Lanzamiento en Producción ejecutado de Sellos y Embarcaciones
Implementación Ingresos Brutos y Tasas contributivas	Lanzamiento en Producción ejecutado de Ingresos Brutos y Tasas Contributivas

4.2 Detalle de Fases

Fase 0: Nivelación e Inducción Metodológica del Equipo de Proyecto

Duración: 15 días

Entregable: Equipo de Proyecto Operativo

Fase 1: Implantación Acreencias No Tributarias

Duración: 5 Meses

Cantidad de Sprints: 10

Cantidad Estimada de Historias de Usuario a Implantar: 180

Entregables:

Mes 1: 10% Historias de Usuario Implantadas
Mes 2: 30% Historias de Usuario Implantadas
Mes 3: 50% Historias de Usuario Implantadas
Mes 4: 75% Historias de Usuario Implantadas
Mes 5: 100% Historias de Usuario Implantadas

Fase 2: Implantación Inmobiliario

Duración: 5 Meses

Cantidad de Sprints: 10

Cantidad Estimada de Historias de Usuario a Implantar: 150

Entregables:

Mes 1: 10% Historias de Usuario Implantadas
Mes 2: 30% Historias de Usuario Implantadas
Mes 3: 50% Historias de Usuario Implantadas
Mes 4: 75% Historias de Usuario Implantadas
Mes 5: 100% Historias de Usuario Implantadas

Fase 3: Implantación Automotor

Duración: 4 Meses

Cantidad de Sprints: 8

Cantidad Estimada de Historias de Usuario a Implantar: 100

Entregables:

Mes 1: 25% Historias de Usuario Implantadas
Mes 2: 50% Historias de Usuario Implantadas
Mes 3: 75% Historias de Usuario Implantadas
Mes 4: 100% Historias de Usuario Implantadas

Fase 4: Implantación Sellos / Embarcaciones

Duración: 1 Mes

Cantidad de Sprints: 2

Cantidad Estimada de Historias de Usuario a Implantar: 40

Entregables: 100% Historias de Usuario Implantadas

Fase 5: Implantación Ingresos Brutos / Tasas Retributivas de Servicio

Duración: 3 Meses

Cantidad de Sprints: 6

Cantidad Estimada de Historias de Usuario a Implantar: 150

Entregables:

Mes 1: 30% Historias de Usuario Implantadas
Mes 2: 60% Historias de Usuario Implantadas
Mes 3: 100% Historias de Usuario Implantadas

4.3 Matriz de entregables esperados

La Firma Oferente se compromete a la confección, ejecución y suministro de los siguientes entregables. Las fases en las cuales aplicarán los mismos serán acordadas en conjunto con las otras áreas de trabajo en el marco del proceso de desarrollo.

A. SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE MICROSOFT DYNAMICS 365 CRM (ON-PREMISES).

Se solicita que la firma Oferente detalle la metodología de generación de los siguientes entregables.

Entregable	Detalle
<i>Plan de implementación</i>	<i>Definir la estrategia de implementación del proyecto.</i>
<i>Mapa de Arquitectura</i>	<i>Arquitectura objetivo y sus módulos involucrados</i>
<i>Documentación del desarrollo</i>	<i>Listado de documentos relacionados con la solución de software implementada</i>
<i>Casos de Pruebas Unitarios</i>	<i>Son pruebas automatizadas que a criterio del equipo de testing generan un valor agregado desde el punto de vista de rapidez en la validación e integridad continua. Orientado a pruebas sobre cálculos y test de regresión. Estas pruebas deberán estar en el repositorio de versiones junto con las fuentes del producto.</i>
<i>Plan de capacitación</i>	<i>Presentar el plan de transferencia de conocimiento y capacitación.</i>
<i>Registro de Incidentes</i>	<i>Los incidentes detectados deberán estar registrados con su correspondiente estado de revisión.</i>
<i>Reporte Avance Mensual</i>	<i>Cantidad de horas incurridas por perfil Reporte de Avance / Hitos</i>

Certificación de Servicio

La Firma Oferente deberá realizar en forma mensual la entrega de:

- Informe de entregable técnico mensual, con los correspondientes entregables técnicos, de acuerdo con lo especificado en el punto 4.3 Matriz de Entregables Esperados. Los componentes que se incluirán dependerán del grado de avance del proyecto y lo que corresponda según la instancia de proyecto en la que se encuentre.
- Se deberá adjuntar el detalle de esfuerzo incurrido, con responsable asignado a cada tarea y horas incurridas correspondientes.
- Este informe deberá impactarse en el sistema de seguimiento de proyectos del Sistema de Coordinación previsto en el frente Integración y Coordinación Operativa.

Se certificarán en forma mensual los entregables que se hayan completado de acuerdo a aquellos requeridos en el presente pliego y plan del proyecto, de manera variable al Plan de Asignación de Recursos y de los productos, por lo tanto, al cierre de cada mes se evaluará el cumplimiento del Plan de Asignaciones y de los Productos.

La validación de los entregables del proyecto será a cargo de la DGR, conforme se establezca en la Matriz de Entregables y Criterios de Certificación.

B. LICENCIAS ADICIONALES DE MICROSOFT DYNAMICS 365 CRM

Entregable Esperado	Plazo de Inicio / Plazo de Fin	Certificación del Producto / Servicio
Licencias de uso del software Microsoft Dynamics 365 CRM.	El plazo de entrega deberá ser dentro de los quince (15) días corridos contados a partir de la fecha del documento que perfecciona esta contratación.	La certificación del entregable estará a cargo de la Dirección del Proyecto, conforme la validación de la correspondiente instalación de los productos.

5 ORGANIZACIÓN, SISTEMAS Y DIMENSIONAMIENTO ORIENTATIVO

La firma oferente deberá presentar una propuesta orientativa de equipo de trabajo que se integrará junto a los otros componentes del proyecto.

Si bien es posible alterar esta referencia orientativa de personal, la misma deberá ser justificada y aprobada por el área responsable del Proyecto del Min. Finanzas en función del cumplimiento de los objetivos y métricas estipuladas en el presente documento.

A continuación, se presenta la estructura con la cantidad de perfiles, roles, seniorities y tiempos de dedicación requeridas para el desarrollo del servicio en el proyecto:

Equipo	Cantidad de Horas Mensuales Requeridas	
	Mes 1 al Mes 9 inclusive	Mes 10 al Mes 18 inclusive
Scrum Master	80	40
Arquitecto CRM	80	40
Consultor Funcional Senior	160	80
Consultor Funcional Junior	320	320
Desarrollador	320	320

La firma oferente deberá presentar como parte integrante de su oferta, los formularios que se encuentran en el **Punto 11 “Formularios”** del presente Anexo V. Por un lado, se deberá completar el **Formulario 1 “Detalle del Equipo de Trabajo”** donde se describirán los roles propuestos para conformar el equipo de trabajo. A su vez, la firma *Oferente* deberá presentar como complemento del Formulario anterior, los Currículum Vitae (C.V.) de los miembros del equipo de trabajo de referencia que podrán estar asignados al proyecto del presente pliego, para lo cual deberá completar el **Formulario 2 (“Currículum Vitae del Integrante”)** para cada uno de los miembros propuestos.

5.1 Descripción de perfiles requeridos

Los Requisitos a cumplir se pueden dividir en dos grandes niveles:

- **A nivel de la Organización del Oferente:**

El Oferente deberá acreditar una probada experiencia desarrollando el mismo rol en proyectos similares. Asimismo, deberá acreditar ser una empresa de primera línea, con antecedentes comprobables, y dada la criticidad de la tarea solicitada deberá poder demostrar que cuenta entre sus recursos la cantidad suficiente de profesionales similares a los perfiles sugeridos.

- **A nivel de los recursos que formarán parte del Equipo:**

Los perfiles del equipo deben adecuarse para cumplir las tareas dentro del alcance del servicio, definido en esta licitación y en concordancia con los siguientes requisitos:

Scrum Master:

Características Requeridas

- Formación superior en Sistemas de Información, ingeniería o carreras afines
- Experiencia Profesional desempeñando el rol de al menos 5 años
- Experiencia en proyectos de Implantación de Microsoft Dynamics CRM
- Experiencia en proyectos con metodologías ágiles
- Habilidades interpersonales demostrables:
- Alta capacidad de gestión y liderazgo. Flexibilidad y capacidad analítica para identificar y proponer mejoras del proceso y metodología de gestión de proyectos. Facilidad de comunicación y de contacto interpersonal.
- Nivel de inglés avanzado.

Características Deseables

- Estudios Pos grados en áreas afines a la Ingeniería, construcción o arquitectura de tecnología
- Manejo de otros idiomas.

Arquitecto CRM:

Características Requeridas

- Experiencia Profesional de al menos 3 años desarrollando Arquitectura con la plataforma tecnológica de Microsoft Dynamics CRM
- Formación superior en Sistemas de Información, ingeniería o carreras afines
- Nivel de inglés avanzado.
- Habilidades interpersonales altamente desarrolladas: Flexibilidad y capacidad analítica para identificar y proponer mejoras del proceso y metodología de gestión de proyectos. Facilidad de comunicación y de contacto interpersonal. Alta capacidad de gestión y liderazgo.

Características Deseables

- Estudios Pos grados en áreas afines a la Ingeniería, construcción o arquitectura de tecnología
- Manejo de otros idiomas.

Consultor Funcional Senior:

Características Requeridas

- Formación superior en Sistemas de Información, ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración o Marketing con conocimiento en Modelado de Procesos de Negocios sobre Microsoft Dynamics CRM.

- Experiencia Profesional de al menos 5 años en proyectos de Implantación de Microsoft Dynamics CRM
- Certificación Funcional en Dynamics CRM
- Nivel de inglés avanzado.
- Habilidades interpersonales altamente desarrolladas Alta capacidad de gestión y liderazgo. Flexibilidad y capacidad analítica para identificar y proponer mejoras del proceso y metodología de gestión de proyectos. Facilidad de comunicación y de contacto interpersonal.

Características Deseables

- Estudios Pos grados en áreas afines a la Ingeniería, construcción o arquitectura de tecnología
- Manejo de otros idiomas.

Consultor Funcional Junior:

Características Requeridas

- Formación superior en Sistemas de Información, ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración o Marketing con conocimiento en Modelado de Procesos de Negocios sobre Microsoft Dynamics CRM.
- Experiencia Profesional de al menos 1 año en proyectos de Implantación de Microsoft Dynamics CRM
- Nivel de inglés avanzado.
- Habilidades interpersonales altamente desarrolladas: Flexibilidad y capacidad analítica para identificar y proponer mejoras del proceso y metodología de gestión de proyectos. Facilidad de comunicación y de contacto interpersonal.

Características Deseables

- Estudios Pos grados en áreas afines a la Ingeniería, construcción o arquitectura de tecnología
- Certificación Funcional en Dynamics CRM
- Manejo de otros idiomas.

Desarrollador:

Características Requeridas

- Experiencia Profesional en el desarrollo de configuraciones de procesos de Microsoft Dynamics CRM
- Conocimiento en el desarrollo de personalizaciones utilizando SDK de CRM y .NET
- Experiencia de al menos dos años en Consultoría técnica de soluciones en proyectos de Microsoft Dynamics CRM, programación .NET, utilización de Javascript, y Web Services herramientas SDK de CRM / .NET
- Certificación como consultor de desarrollo de integraciones y desarrollos técnicos de Microsoft Dynamics CRM
- Formación superior en Sistemas de Información, ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración o Marketing con conocimiento en Modelado de Procesos de Negocios sobre Microsoft Dynamics CRM
- Nivel de inglés avanzado.
- Habilidades interpersonales altamente desarrolladas: Flexibilidad y capacidad analítica para identificar y proponer mejoras del proceso y metodología de gestión de proyectos.

Características Deseables

- Manejo de otros idiomas.

5.2 Administración de recursos

Consideraciones a tener en cuenta:

El personal provisto por la empresa no tendrá relación contractual ni vínculo laboral alguno con el Proyecto, ni con el PNUD, ni con el Gobierno, siendo responsabilidad del adjudicatario las cargas sociales, sus aspectos impositivos y seguros laborales involucrados

Los servicios deben ser provistos por la firma *Oferente* de un modo profesional utilizando solamente individuos de capacidades y habilidades acorde a lo indicado en el punto **5. Organización, sistemas y dimensionamiento orientativo** del presente pliego.

La firma Oferente deberá consignar con nombre y apellido el personal que será destinado para asegurar el cumplimiento de las actividades previstas y ofrecidas para llevar adelante el Proyecto.

La firma Oferente deberá consignar la experiencia del personal asignado en planes de trabajo similares al presente presentando los CV del personal asignado.

La firma Oferente deberá realizar su mayor esfuerzo para mantener al personal destacado en el Proyecto, y señalado en su Oferta, desde la presentación de la misma y durante todo el desarrollo del Proyecto.

DGR se reserva el derecho de mantener entrevistas y aceptar o rechazar a cada uno de los consultores propuestos por la firma Oferente.

Si la firma Oferente debiera cambiar por causas justificadas a alguna persona que forme parte del equipo de trabajo del Proyecto, deberá solicitarlo por escrito a DGR, indicando la causa del cambio y adjuntando el currículum vitae del reemplazante que deberá ser como mínimo de igual perfil y nivel de experiencia que el reemplazado, quedando nuevamente vigente la cláusula de aceptación o rechazo.

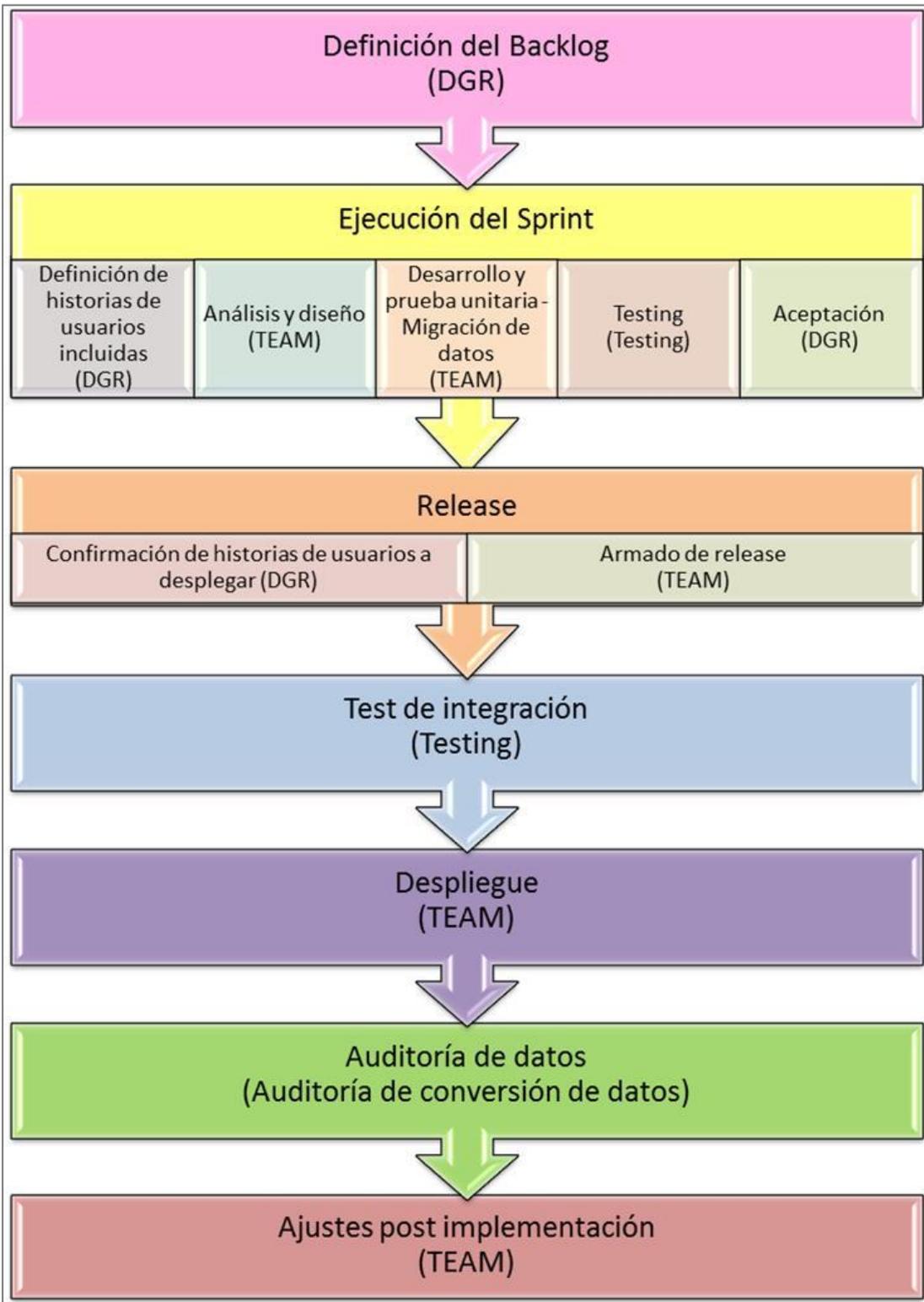
Durante el transcurso del Proyecto, DGR podrá solicitar el cambio de cualquier integrante del equipo la cual deberá ser atendida por la firma Oferente en un plazo no superior a 15 (quince) días desde su solicitud.

6 METODOLOGÍA ÁGIL

La ejecución del proyecto será realizada bajo metodología Ágil.

Cada frente deberá adecuarse a esta metodología, e integrarse con los diferentes frentes para lograr los objetivos del proyecto. En el caso de los servicios requeridos en este pliego, la firma oferente deberá gestionar, adecuar sus entregables en función de las necesidades de cada frente, y la fase del proyecto.

A continuación, se presenta la metodología mencionada a través de un gráfico y a una tabla en detalle



ETAPAS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
Definición del Backlog	El PO define el listado de H.U. que se incluirán en la iteración (sprint) que comienza. En cada H.U. Define detalles funcionales, resultados esperados y criterios de aceptación.	DGR
Ejecución del Sprint	El team es responsable de ejecutar las tareas comprometidas en los tiempos establecidos. Incluidas las tareas de migración de datos. Todas las H.U. deben ser verificadas y validadas antes de finalizar el sprint.	TEAM (Implementador, Testing, Migración, DGR)
Release	El P.O. decide si el incremento aceptado será desplegado en producción o no. El team prepara la release que se desplegará.	TEAM (Implementador, Testing, Migración, DGR)
Test de Integración	Testing realiza una prueba de integración de la release.	Testing
Despliegue	El team realiza el despliegue en producción	TEAM (Implementador, Migración, DGR)
Auditoria de Datos	Se realiza el control de los datos migrados.	Migración
Ajustes Post implementación	El team realiza los ajustes y correcciones que surjan de la release desplegada en producción	TEAM (Implementador, Testing, Migración, DGR)

7 CRITERIO DE CALIFICACIÓN DE LOS OFERENTES

7.1 Procedimiento de valorización para la selección de la oferta técnica

La evaluación y valorización de las propuestas técnicas presentadas por los Oferentes será llevada a cabo de acuerdo con la tabla de puntaje que se presenta a continuación:

Tabla de Puntaje

Resumen: Criterios de Evaluación		
Resumen de los Formularios de Evaluación de la Propuesta Técnica		Ponderación
1	Antecedentes, Organización y Experiencia General del Oferente	40%
2	Plan de Trabajo y Enfoque Propuestos	25%
3	Personal	35%
Total		100%

El puntaje correspondiente a la preselección final de cada Oferente surgirá de la siguiente fórmula:

$$PT = \text{Puntaje rubro I} + \text{Puntaje rubro II} + \text{Puntaje Rubro III} = \text{Puntaje Técnico.}$$

Aquellos Oferentes que de acuerdo al procedimiento de precalificación aplicado obtengan menos del SESENTA PORCIENTO (60%) del puntaje establecido como máximo para cada rubro y menos del SETENTA POR CIENTO (70%) del puntaje técnico total, serán rechazados.

7.2 Criterios para la Calificación de los Rubros de la tabla de puntaje

Rubro I: Antecedentes Técnicos de la Empresa/ Organización que presenta la Oferta

Formulario 1: Antecedentes técnicos de la empresa / organización que presenta la propuesta		
Evaluación de la Propuesta Técnica		Ponderación
1.1	Trayectoria de la Organización Describir la organización del Oferente, incluyendo la trayectoria en el Mercado	15%
1.2	Experiencia en proyectos en el Sector de Servicios Público Se considerará experiencia en Proyectos en el Servicio Dirección de Proyectos dentro del Sector Gobierno	25%

1.3	Proyectos realizados (Casos de éxito). Historial de cumplimiento de Contratos Referencias de trabajos realizados en otras empresas. Historial de proyectos realizados. Especificar número de casos de éxito. Incluir documentación (resumen) de los Proyectos especificando nombres de las empresas, objetivos, alcance, grado de cumplimiento de los objetivos	30%
1.4	Indicadores Económicos y Financieros de la Organización	30%
Total		100%

1.1 Trayectoria de la organización

Corresponde a la descripción de la organización del Oferente, incluyendo la trayectoria de la organización en el mercado. Se ponderará en la evaluación a aquellas empresas teniendo en cuenta los años de trayectoria de la misma. El puntaje variará de acuerdo a los siguientes sub criterios:

Años de constitución	Ponderación
<i>Menos de 1 año</i>	0%
<i>Entre 1 y 5 años</i>	9%
<i>Entre 5 y 10 años</i>	12%
<i>Más de 10 años</i>	15%

1.2 Experiencia en Proyectos en el Sector de Servicios Públicos

Se considerará valiosa la experiencia en Proyectos brindando el servicio de un Sistema Integrado de Gestión de Relaciones y Servicio a Clientes en la Industria de Servicios Públicos (Gobierno).

Especificar número de proyectos en la industria incluyendo documentación (resumen) de los Proyectos especificando nombres de las organizaciones, objetivos, alcance, grado de cumplimiento de los objetivos, referente de contacto, etc. Se deberá establecer un referente de contacto para cada proyecto: detallando nombre, cargo y teléfono de contacto.

La calificación se realizará de acuerdo a los siguientes sub-criterios:

Cantidad de proyectos realizados (casos de éxitos)	Ponderación
0	0%
1 a 5	10%
5 a 10	18%
Más de 10	25%

1.3 Proyectos realizados (Casos de éxito)

En este inciso se considerarán las referencias de trabajos realizados en otras empresas relacionados al servicio de implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Relaciones y Servicio a Clientes: historial de proyectos realizados.

Especificar número de casos de éxito incluyendo documentación (resumen) de los Proyectos especificando nombres de las empresas/ organizaciones, objetivos, alcance,

grado de cumplimiento de los objetivos, referente de contacto, etc. Se deberá establecer un referente de contacto para cada proyecto: detallando nombre, cargo y teléfono de contacto.

Se considerarán a los fines de la evaluación aquellos proyectos ejecutados del Oferente que cumplan con las siguientes características:

- Duración de al menos 12 meses,

La calificación se realizará de acuerdo a los siguientes sub-criterios:

Cantidad de proyectos realizados (casos de éxitos)	Ponderación
Ningún Proyecto	0%
1 a 5 Proyectos afines	12%
5 a 10 Proyectos afines	21%
Más de 10 Proyectos afines	30%

1.4 Indicadores Económicos y Financieros de la Organización

Corresponde a la interpretación de los resultados económicos y las predicciones de resultados futuros, y al nivel de facturación de la organización.

Se evaluará mediante los siguientes índices:

Indicador Económico/Financiero	Ponderación
Nivel de Facturación: $NF < 0,6$ ($NF = \text{Presupuesto anual del servicio} / \text{Monto Anual Facturado}$)	10%
Índice de Patrimonio Neto: $IPN > 2$ ($IPN = \text{Patrimonio Neto} / 10.000.000$)	10%
Capacidad de Contratación – $CC > 2$ ($CC = \text{Monto Anual Facturado} / 65.000.000$)	10%

- Nivel de Facturación: Corresponderá al presupuesto anual del servicio a contratar sobre el monto anual facturado de la organización. Dicho coeficiente deberá ser menor a 0,6 para cumplir con el requisito.

$$NF = \text{Presupuesto anual del servicio} / \text{Monto Anual Facturado} < 0,6$$

- Índice de Patrimonio Neto: Corresponderá al Patrimonio Neto dividido por diez millones. Dicho coeficiente deberá ser mayor a 2 para cumplir con el requisito.

$$IPN = \text{Patrimonio Neto} / 10.000.000 > 2$$

- Capacidad de Contratación: Corresponderá al monto anual facturado de la empresa sobre sesenta y cinco millones. Dicho coeficiente deberá ser mayor a 2 para cumplir con el requisito.

$$CC = \text{Monto Anual Facturado} / 65.000.000 > 2$$

Rubro 2: Plan de Trabajo y Enfoque Propuestos

Formulario 2: Plan de Trabajo y Enfoque Propuestos	
Evaluación de la Propuesta Técnica	Ponderación

2.1	Enfoque del Proyecto y Metodología Propuesta Comprende el enfoque metodológico propuesto: etapas del proyecto y contenido de cada fase a nivel genérico. Se debe evaluar en qué medida la metodología propuesta sustenta el cumplimiento de los objetivos del proyecto.	20%
2.2	Alcance del Trabajo Definición correcta del alcance del trabajo conforme a las especificaciones técnicas	15%
2.3	Correlación entre componentes: Diferentes componentes del proyecto en forma adecuada	15%
2.4	Presentación de Formularios Requeridos Calificación asociada a la entrega de todos los formularios presentados en el pliego como requeridos.	20%
2.5	Calidad de presentación Prolijidad de la presentación, cumplimiento de tiempos, etc. Calificar si la presentación se realizó de forma ordenada, respetando los lineamientos definidos	10%
2.6	Composición del equipo. Puntaje asociado al "Formulario 1- Detalle del Equipo de Trabajo", que contiene el resumen de recursos asignados al proyecto, y la posición que ocupará cada uno.	20%
Total		100%

2.1 Enfoque de Proyecto y metodología propuesta

Comprende el enfoque metodológico propuesto: etapas del proyecto y contenido de cada fase a nivel genérico. Se debe evaluar en qué medida la metodología propuesta sustenta el cumplimiento de los objetivos del proyecto. La calificación se realizará de acuerdo a los siguientes sub-criterios:

Nivel en el que la metodología sustenta el cumplimiento de los objetivos	Puntaje
NO CUMPLE: No ofrece una metodología	0%
CUMPLE: Ofrece una metodología coherente y consistente a las especificaciones técnicas	10%
CUMPLE AMPLIAMENTE: Ofrece una propuesta superadora de valor en concordancia a las especificaciones técnicas	20%

2.2 Alcance del Trabajo

Definición correcta del alcance del trabajo conforme a las especificaciones técnicas respondiéndose a cada uno de los apartados del mismo. La calificación se realizará de acuerdo a los siguientes sub-criterios:

Definición del Alcance	Puntaje
MALO: no responde al 50% de los requerimientos de las especificaciones técnicas	0%
REGULAR: responde al 50% - 80% requerimientos de las especificaciones técnicas	8%
BUENO: responde a más del 80% los requerimientos de las especificaciones técnicas	15%

2.3 Correlación entre componentes

Diferentes componentes del proyecto en forma adecuada. La calificación se realizará de acuerdo a los siguientes sub-criterios:

Correlación entre componentes	Puntaje
NO DEFINIDA: no se identifican interrelaciones con componentes del proyecto	0%
ESCASAMENTE DEFINIDA: se identifican interrelaciones con componentes del proyecto, pero no se desarrollan	8%
DEFINIDA: se identifican y desarrollan interrelaciones con componentes del proyecto	15%

2.4 Presentación de Formularios Requeridos

Calificación asociada a la entrega de todos los formularios presentados en el pliego como requeridos. La calificación se realizará de acuerdo a los siguientes sub-criterios:

Entrega de Formularios requeridos	Puntaje
No entregados (0%)	0%
Parcialmente entregados (Menor al 100%)	10%
Entregados en su totalidad (100%)	20%

2.5 Calidad de presentación

Corresponde a la claridad de la presentación, estructura y facilidad de lectura. Se calificará si la presentación se realizó de forma ordenada, respetando la estructura u orden pre definida en las especificaciones, Inciso 8 siguiente.

La calificación se realizará de acuerdo a los siguientes sub-criterios:

Calidad de Presentación	Puntaje
-------------------------	---------

NO CUMPLE: no se respetó la estructura	0%
CUMPLE PARCIALMENTE: se respetó parcialmente la estructura	5%
CUMPLE TOTALMENTE: se respetó la estructura	10%

2.6 Composición del equipo

Puntaje asociado al "Formulario 1- Detalle del Equipo de Trabajo", que contiene el resumen de recursos asignados al proyecto, y la posición que ocupará cada uno. Se evaluarán los siguientes aspectos:

- Completitud del equipo
- Seniorities acordes a lo solicitado
- Funciones atribuidas acordes al servicio esperado

Y la calificación se realizará de acuerdo a los siguientes sub-criterios:

Definición de Equipos	Puntaje
MALO: no se cumple ningún aspecto	0%
REGULAR: se cumplen algunos aspectos	10%
BUENO: se cumplen todos los aspectos	20%

Rubro 3: Personal

Formulario 3: Personal		
Evaluación de la Propuesta Técnica		Ponderación
Conforme a los documentos "Formulario 2 - Currículum Vitae del Integrante" que se presenten para cada rol		
3.1	Scrum Master	20%
	Experiencia Profesional desempeñando el rol de Scrum Master de al menos 5 años	20%
	Experiencia en proyectos de Implantación de Microsoft Dynamics CRM mediante metodologías ágiles	20%
	Experiencia en proyectos con metodologías ágiles	15%
	Formación superior en Sistemas de Información, Ingeniería o carreras afines	15%
	Habilidades interpersonales demostrables (gestión de equipos, habilidades de comunicación, entre otras)	10%
	Idioma Inglés avanzado	10%

	Estudios Pos grados en áreas afines a la Ingeniería, construcción o arquitectura de tecnología	5%
	Otros idiomas	5%
	Total	100%
3.2	Arquitecto CRM	25%
	Experiencia Profesional de al menos 3 años desarrollando Arquitectura con la plataforma tecnológica de Microsoft Dynamics CRM	35%
	Formación superior en Sistemas de Información, ingeniería o carreras afines	30%
	Habilidades interpersonales demostrables (gestión de equipos, habilidades de comunicación, entre otras)	15%
	Idioma Inglés avanzado	10%
	Estudios Pos grados en áreas afines a la Ingeniería, construcción o arquitectura de tecnología	5%
	Otros idiomas	5%
	Total	100%
3.3	Consultor Funcional Senior	25%
	Experiencia Profesional de al menos 5 años en proyectos de Implantación de Microsoft Dynamics CRM	30%
	Formación superior en Sistemas de Información, ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración o Marketing con conocimiento en Modelado de Procesos de Negocios sobre Microsoft Dynamics CRM.	20%
	Certificación Funcional en Dynamics CRM	20%
	Habilidades interpersonales demostrables (gestión de equipos, habilidades de comunicación, entre otras)	10%
	Idioma Inglés avanzado	10%
	Estudios Pos grados en áreas afines a la Ingeniería, construcción o arquitectura de tecnología	5%
	Otros idiomas	5%
	Total	100%
3.4	Consultor Funcional Junior	15%
	Experiencia Profesional de al menos 1 año en proyectos de Implantación de Microsoft Dynamics CRM	35%
	Formación superior en Sistemas de información, ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración o Marketing con conocimiento en Modelado de Procesos de Negocios sobre Microsoft Dynamics CRM.	30%
	Habilidades interpersonales demostrables (gestión de equipos, habilidades de comunicación, entre otras)	10%
	Idioma Inglés avanzado	10%
	Certificación Funcional en Dynamics CRM	5%
	Estudios Pos grados en áreas afines a la Ingeniería, construcción o arquitectura de tecnología	5%
	Otros idiomas	5%
	Total	100%

3.5 Desarrollador		15%
Experiencia Profesional en el desarrollo de configuraciones de procesos de Microsoft Dynamics CRM		20%
Conocimiento en el desarrollo de personalizaciones utilizando SDK de CRM y .NET		20%
Experiencia de al menos dos años en Consultoría técnica de soluciones en proyectos de Microsoft Dynamics CRM, programación .NET, utilización de Javascript, y Web Services herramientas SDK de CRM / .NET		15%
Certificación como consultor de desarrollo de integraciones y desarrollos técnicos de Microsoft Dynamics CRM		10%
Formación superior en Sistemas de Información, ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración o Marketing con conocimiento en Modelado de Procesos de Negocios sobre Microsoft Dynamics CRM.		10%
Habilidades interpersonales demostrables (gestión de equipos, habilidades de comunicación, entre otras)		10%
Idioma Inglés avanzado		10%
Otros idiomas		5%
Total		100%
Total		100%

8 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

En el presente apartado se enumera toda la información que debe ser aportada por los licitantes en su oferta técnica.

Además, todos los pedidos de información en todas las secciones de este Pliego de Licitación deberán ser respondidos tan concisamente como sea posible, característica que será calificada al momento de evaluar las propuestas.

La estructura de presentación de la información que deberán seguir la propuesta técnica es la siguiente:

Sección 1: Pliego de licitación firmado por apoderado

Sección 2: Antecedentes técnicos de la empresa / organización que presenta la propuesta

- 2.1. Trayectoria de la Organización:** descripción de la organización del Oferente sobre la trayectoria de la organización en el mercado
- 2.2. Experiencia en Proyectos en el Sector de Servicios Públicos:** especificación del número de proyectos en la industria, incluyendo documentación (resumen) de los Proyectos especificando nombres de las organizaciones, objetivos, alcance, grado de cumplimiento de los objetivos, referente de contacto, etc.
- 2.3. Proyectos realizados (Casos de éxito):** historial de proyectos realizados especificando el número de casos de éxito incluyendo documentación (resumen) de los Proyectos especificando nombres de las empresas/ organizaciones, objetivos, alcance, grado de cumplimiento de los objetivos, referente de contacto, etc.

- 2.4. Indicadores Económicos y Financieros de la Organización:** interpretación de los resultados económicos y las predicciones de resultados futuros, y al nivel de facturación de la organización.

Sección 3: Plan de Trabajo y Enfoque Propuestos

- 3.1. Enfoque del Proyecto y Metodología Propuesta:** presentar detalle del enfoque metodológico propuesto: etapas del proyecto y contenido de cada fase a nivel genérico coordinación y técnicas para cumplir con los objetivos
- 3.2. Alcance del Trabajo:** definición detallada del alcance del trabajo en línea a las especificaciones técnicas del presente pliego. Descripción clara de los entregables, ejemplos ilustrativos, momento en el tiempo de su aplicación
- 3.3. Correlación entre componentes:** detallar la interrelación entre el servicio ofrecido y diferentes componentes del proyecto.
- 3.4. Presentación de Formularios Requeridos:** entrega de todos los formularios presentados en el pliego como requeridos.
- 3.5. Calidad de presentación:** claridad de la presentación, estructura y facilidad de lectura.
- 3.6. Composición del equipo:** resumen de recursos asignados al proyecto, y la posición que ocupará cada uno.

Sección 4: Equipo propuesto

- 4.1. Dimensionamiento:** Especificar composición del equipo propuesto, categorías profesionales, roles y tiempos de dedicación de cada uno de ellos. La composición del equipo de trabajo adecuada para dicho servicio se deberá especificar en el “Formulario 1: Detalle del Equipo de Trabajo” del Inciso 11 de las Especificaciones Técnicas.
- 4.2. Detalle de recursos propuestos:** presentación del Currículum Vitae de los miembros del equipo de trabajo que estarán asignados a los Proyectos del presente Pliego a través de completar el “Formulario 2: Detalle del Equipo de Trabajo” del Inciso 11 de las Especificaciones Técnicas, para cada uno de los miembros propuestos. A su vez, deberán Indicar con copia adjunta las certificaciones de los recursos propuestos cuando correspondiese.

9 PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del proyecto se estima en 18 (Dieciocho) meses a partir de la fecha de adjudicación real. El Oferente deberá estar en condiciones de comenzar a ejecutar las tareas en un plazo estimado de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de adjudicación.

10 LUGAR DE PRESTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El servicio se debe brindar en oficinas del Cliente, situadas en la Ciudad de Córdoba. El esquema previsto es en modalidad 5 x 8, con un horario de trabajo comprendido entre las 09:00 y las 18:00 horas., en los días hábiles de lunes a viernes, pudiendo la DGR modificar los mismos. Se realizarán guardias pasivas o trabajos fuera de horario regular en forma excepcional para soportar actividades específicas sin costo para DGR.

En el caso de ofrecerse algún servicio de off-site dentro de la oferta, se deberá discriminar en la misma tal servicio y aclarar en qué circunstancias se aplicaría.

11 FORMULARIOS

11.1 Formulario 1: Detalle del Equipo de Trabajo

Formulario 1 – Composición y Detalle del Equipo de Trabajo

a) Completar el siguiente cuadro del Equipo de Trabajo Propuesto por Etapa y Rol:

Proyectos/ Frentes	Rol del Recurso (1)	Nombre del Personal Propuesto	Cantidad de Recursos por Rol	% de Participación	Comentarios y Aclaraciones	Cantidad de Recursos Presentados (*)
<i>Servicio de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Relaciones y Servicio a Clientes (CRM).</i>	<i>Scrum Master</i>		<i>1</i>	<i>100%</i>		<i>3</i>

(*) Cantidad de recursos presentados en los CVs por el Oferente para ese Rol. La cantidad indicada deberá corresponderse con la cantidad de CVs que se presenten conforme Formulario 2.

(1) Debe coincidir con un Rol del Organigrama descrito en el punto b del presente Formulario.

b) Presentar el organigrama propuesto para el servicio y para cada rol del Organigrama se debe completar las tablas debajo. Estas tablas deberán contener para cada rol ofertado, el nombre y seniority del recurso junto a enunciar las responsabilidades principales a desarrollar para dicho rol.

Rol del recurso	<i>Scrum Master</i>
Nombre del recurso propuesto	
Seniority del recurso	
Principales Responsabilidades	

Rol del recurso	
Nombre del recurso propuesto	
Seniority del recurso	
Principales Responsabilidades	

Rol del recurso	
Nombre del recurso propuesto	
Seniority del recurso	
Principales Responsabilidades	

Rol del recurso	
Nombre del recurso propuesto	
Seniority del recurso	
Principales Responsabilidades	

Formulario 2: Currículum Vitae del Integrante

Formulario 2 – Currículum Vitae de los Integrantes del Equipo de Trabajo

Completar los siguientes datos por cada Integrante del Equipo de Proyecto que prestarán servicio en posiciones de responsabilidad y del personal que se considere Clave (punto 1.6 de los Términos de Referencia):

1. Nombre de la firma: *[inserte el nombre de la firma que propone al candidato]*

2. Nombre del profesional: *[inserte Apellido/s y nombre/s]*

3. Cargo *[Inserte Cargo que desempeña en el Oferente]:*

4. Rol en el proyecto *[perfil para cubrir una posición en el organigrama propuesto]*

5. Empleado de *[Oferente (O) o Subcontratista (S)]* _____

6. Edad: _____ **Nacionalidad:** _____ **Radicación /País:** _____

7. Resumen Ejecutivo del CV *[Resumen de antecedentes, Conocimientos y Experiencia del Consultor aplicables al Proyecto, Experiencia en Gestión de proyectos de implementación, experiencia liderando equipos de testing, etc.]*

8. Conocimientos relacionados al Servicio *[Indicar con una cruz en los Conocimientos detallados debajo que aplica junto a la información de respaldo que los justifica]*

<i>Conocimientos</i>	<i>Aplica</i>	<i>Información de Respaldo</i>
Conocimiento en el desarrollo de personalizaciones utilizando SDK de CRM		
Conocimiento en el desarrollo de personalizaciones utilizando .NET		

9. Estudios Universitarios / Terciarios: *[Indicar Títulos Universitarios obtenidos, nombre de la universidad y país, otros estudios especializados del individuo, dando los nombres de las instituciones, grados obtenidos y año en que los obtuvo.]*

10. Estudios de Posgrado / Maestrías / Especializaciones *[Indicar otros estudios significativos (cursos o especializaciones con períodos de estudio de al menos 4 meses afines a las tareas a ser desempeñadas en el Proyecto) después de haber obtenido los grados indicados en el numeral 5 – identifique el año y la Entidad educativa que extendió el certificado de estudio]:*

11. Países donde tuvo experiencia de trabajo: *[Enumere los países y períodos (años) donde ha trabajado en los últimos diez años]:*

12. Idiomas [Para cada idioma indique el grado de competencia: bueno, regular, pobre en hablarlo, leerlo y escribirlo. El candidato deberá tener necesariamente un dominio bueno del idioma español, en habla, lectura y escritura]:

Idioma	Nivel de Conocimiento				
	Básico	Intermedio	Avanzado	Bilingüe	Nativo
Español					
Inglés					
Portugués					
Otros...					

13. Historia Laboral [Empezando con el cargo actual, enumere en orden descendente cada cargo que ha desempeñado en los últimos 15 años o hasta que se graduó, indicando para cada empleo: cantidad de años- identificando el período-, nombre de la empresa /organización, cargos desempeñados]:

Empresa	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Cargo desempeñado	Funciones desempeñadas

14. Información sobre Trabajos que ha realizado que mejor demuestran la capacidad para ejecutar las tareas asignadas

[Entre todos los trabajos que el profesional ha desempeñado, complete la siguiente información **para aquellos** que mejor demuestran su capacidad para ejecutar las tareas asignadas para el Proyecto. Enuncie los principales 5 casos, donde se demuestre la experiencia en Gestión de Proyectos, en ámbitos de Gobierno, en soluciones Oracle y especialmente la experiencia en las tareas que se le asignan para el Proyecto].

N°	Nombre del Proyecto	Duración		Cliente		Contacto de Referencia (Nombre/ Cargo/ Teléfono o Mail)	Otros datos cuantitativos (características del proyecto/ Horas/ Hombre y US\$)	Actividad desempeñada por el consultor	Dedicación al proyecto [meses]
		Desde:	Hasta:	Empresa:	País:				
1									

2									
3									
4									
5									

15. Especialidad y/o Certificaciones en Gestión de Proyectos, PMI, etc.

[Enuncie certificación referida al servicio a contratar, a la metodología de proyecto, etc.]

Especialidad	Años de Experiencia	Certificaciones

16. Certificación:

Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi mejor conocimiento y mi entender, esta currícula describe correctamente mis datos, calificaciones y experiencia profesional. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conducir a mi descalificación o la cancelación de mi trabajo, si la empresa a la que represento fuera contratada. Por la presente autorizo al *Cliente* a realizar cualquier indagación y/o a solicitar cualquier documentación en relación a las aseveraciones aquí incluidas. Acepto el cargo, funciones, período y tiempos que me han sido asignados para el Proyecto y me comprometo a estar disponible para ejecutarlas.

[Firma del individuo o del representante autorizado]

Aclaración: _____

Fecha: _____
Día / Mes / Año

Anexo VI: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA/PROPUESTA

A: Sector de Adquisiciones

Estimado Señor/Señora:

Habiendo analizado los Documentos de Licitación, cuya recepción se confirma por el presente, el/los abajo firmante/s ofrecemos el suministro y entrega de [*descripción de los bienes*] de conformidad con los mencionados Documentos de Licitación por el monto de [*cantidad total de la Oferta en palabras y números*] que figura en el Esquema de Precios que se adjunta al presente y que es parte de esta Oferta.

En caso de ser aceptada nuestra oferta, nos comprometemos a entregar los bienes de acuerdo con el cronograma de entrega especificado en el Esquema de Requerimientos.

Acordamos regirnos por esta Oferta durante un período de [número] días desde la fecha fijada para la apertura de Ofertas en la Invitación a Licitación, la que resultará vinculante para quienes suscriben y podrá ser aceptada en cualquier momento antes del vencimiento de dicho plazo.

Comprendemos que ustedes no se encuentran obligados a aceptar cualquier Oferta que reciban.

Fechado a los..... días del mes de.....del año

Firma

[En calidad de]

Debidamente autorizado/a a firmar la Oferta en nombre y representación de _____

Anexo VII: ESQUEMA DE PRECIOS

1. El Esquema de Precios debe proporcionar un desglose de costos para cada ítem.
2. Las descripciones técnicas propuestas para cada ítem deben proporcionar suficientes detalles a fin de permitirle al Comprador determinar la conformidad de la Oferta con respecto a lo establecido en la Esquema de Requisitos y las Especificaciones Técnicas de la presente Invitación a Licitación.
3. El peso/volumen estimado de los envíos debe formar parte de la documentación presentada.
4. Todo precio/tarifa cotizada debe excluir los impuestos, ya que las Naciones Unidas, incluyendo sus Órganos Subsidiarios, se encuentra exenta del pago de impuestos.
5. El formato que consta en las siguientes páginas debe ser utilizado en la preparación del Esquema de Precios. El formato utiliza una estructura específica, la cual puede o no ser aplicable, pero se indica a modo de ejemplo.

Nombre del Oferente: _____					
Ítem	Descripción	Unidad	Precio Unitario *	Cantidad Requerida	Precio Total por Ítem
TOTAL					

- * El precio unitario se debe basar en los Incoterms utilizados. Por ejemplo, FOB/FCA/C&P/C&F/DU, según sea el caso.
- Nota: En caso de discrepancias entre el precio unitario y el precio total, prevalecerá el precio unitario.

Firma del Oferente: