



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE CORREOS

LICITACIÓN ABREVIADA N° 12/2017

OBJETO: “Contratación de estudio de satisfacción de clientes de la ANC y medición de cumplimiento de normas de plazo de entrega para envíos empresariales simples para los años 2017 y 2018”.

Presentación de ofertas: 21/09/2017 - Hora: 15:00

Apertura de ofertas: 21/09/2017 - Hora: 15:00

Fecha límite para solicitar aclaraciones o prórroga: hasta el 14/09/2017.-

Lugar de Presentación de ofertas y Apertura: División Recursos Materiales y Suministros, Correo Central, Buenos Aires 451 Piso 3°, C.P. 11.000, Montevideo, Uruguay

Información de contacto: Teléfono: (598) 29160200 interno 754

E-mail: licitaciones@correo.com.uy

Valor del Pliego: Sin costo

Pliego:

- Disponible para consultas en www.comprasestatales.gub.uy /

www.correo.com.uy

Todas las novedades referentes al presente llamado serán publicadas en la Página web de Compras y Contrataciones Estatales, www.comprasestatales.gub.uy



LICITACIÓN ABREVIADA N° 12/2017

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

1. OBJETO

La Administración Nacional de Correos (en adelante ANC) realiza un llamado para contratar:

Ítem 1:

“Estudio de la satisfacción de sus clientes” años 2017 y 2018.

Ítem 2:

“Medición del cumplimiento de normas de plazo de entrega para envíos empresariales simples” años 2017 y 2018.

2. NORMATIVA QUE RIGE EL PROCEDIMIENTO

2.1- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL PRESENTE LLAMADO

El presente llamado se rige de acuerdo a los siguientes documentos:

- El Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera (TOCAF)
- El Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministros y Servicios no Personales
- El presente Pliego de Condiciones Particulares
- Anexo I: Formulario de Identificación del Oferente
- Anexo II: Carta de Presentación de la Oferta
- Anexo III: Antecedentes comprobables de las empresas y experiencia anterior en servicio similares
- Las aclaraciones que se pudieren realizar luego de emitido el llamado

La presentación a esta Licitación implica la aceptación de la totalidad de las cláusulas que componen los documentos nombrados anteriormente.

2.2- ACEPTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DEL PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES Y DEL ARTÍCULO 46 DEL TOCAF

Por el solo hecho de presentarse a este llamado, se entenderá que los oferentes conocen y aceptan los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego de Condiciones Particulares.

Asimismo, se entenderá que los mismos declaran no encontrarse comprendidos en ninguna disposición que expresamente les impida contratar con el Estado, conforme al artículo 46 del TOCAF y demás normas concordantes y complementarias aplicables.

2.3- JURISDICCIÓN COMPETENTE

Para todos los efectos judiciales o extrajudiciales que tengan relación con la presente Licitación o el contrato, que se perfeccionará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 69 del TOCAF, se establece que cualquier trámite o proceso judicial que se inicie se someterá a los Tribunales del Departamento de Montevideo, de la República Oriental del Uruguay.

La presentación a este llamado implica, asimismo, la aceptación de la presente prórroga de competencia.

3. CONDICIONES BÁSICAS DE LOS OFERENTES

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

Asimismo, deberán acreditar: a) un mínimo de 5 años de permanencia en plaza en este tipo de actividad; b) referencias verificables para ambos ítems que avalen esta condición de una antigüedad no mayor a cinco años, debiendo completar a tales efectos el Anexo III (Antecedentes comprobables de las empresas y experiencia anterior en servicio similares).

De forma complementaria, se podrá, asimismo, presentar cartas de referencia, debiendo figurar el nombre de la(s) persona(s) de contacto, teléfono y mail.

Las empresas oferentes deberán encontrarse inscriptas en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo N° 155/013 del 21 de mayo de 2013, pudiendo encontrarse al momento de la apertura de ofertas, EN INGRESO o en Estado ACTIVO.

4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

4.1. ALCANCE: El alcance de los objetos integrantes del llamado será el siguiente.

Ítem 1: Es interés de la ANC conocer la opinión de sus clientes, en relación al desempeño de la misma en sus funciones de venta, recolección y devolución (procesos), facturación y atención comercial en los Locales.

El ámbito de aplicación será todo el territorio nacional.

Ítem 2: Es interés de la ANC conocer los tiempos de entrega de su producto Empresarial Simple, y compararlo contra la promesa que se realiza a los Clientes, obligaciones definidas en la Ley Postal 19.009 y su Decreto Reglamentario.

La medición será a nivel nacional para aquellas poblaciones de más de 2.000 habitantes.

4.2. PÚBLICO OBJETIVO / UNIVERSO A MEDIR

Ítem 1: Se considerará como público objetivo:

- la cartera de clientes empresariales que maneja en la actualidad la ANC, con más de un año de antigüedad;
- clientes empresariales de ingreso reciente, con menos de un año de antigüedad;
- clientes personas.

Ítem 2: El universo a medir son todos los envíos empresariales simples (admitidos mediante la modalidad de cuenta de franqueo) con distribución en el territorio nacional.

4.3.ESPECIFICACIONES

4.3.1 Metodología: Para desempeñar la tarea se deberán considerar las siguientes metodologías de trabajo:

Ítem 1:

A. Para clientes empresariales con más de un año de antigüedad: realización de encuestas telefónicas según base de datos que proporcionará oportunamente la ANC y no excederá las 25 preguntas.

B. Para clientes empresariales de ingreso reciente, con menos de un año de antigüedad: realización de encuestas telefónicas según base de datos que proporcionará oportunamente la ANC y no excederá las 25 preguntas

C. Para Clientes personas: Realización de encuestas presenciales en locales comerciales de la ANC. Esta categoría abarca a toda aquella persona que haya efectuado alguna operación en los locales comerciales de la ANC y pueda ser entrevistada a la salida de los mismos. La encuesta será proporcionada por la ANC y no excederá las 30 preguntas.

Deberá considerarse que la ANC cuenta con 125 Locales comerciales en todo el país, cuyo listado será oportunamente entregado por la ANC a la empresa que resulte adjudicataria, así como también proporcionará las encuestas que deberán utilizarse.

La muestra deberá ser representativa sobre los clientes y se estratificará según: Región (Montevideo, Área Metropolitana y resto del Interior) y según Nivel de Actividad de las Sucursales (agrupadas en 4 categorías de locales).

Ítem 2: La metodología a utilizar será de Cartas Testigo y Panelistas como destinatarios.

El panelista es una persona entrenada para determinar la fecha exacta de entrega del envío, quién sabe de antemano que va a recibir envíos testigo. La selección y el entrenamiento de los panelistas quedarán a cargo de la empresa adjudicataria, previa aprobación de la ANC. Se deberá explicitar la metodología de entrenamiento de los panelistas.

Se recomienda enviar una carta testigo por cada panelista. Se podrá repetir hasta un máximo de 30% de panelistas entre un semestre y el siguiente. El contenido del envío será redactado en acuerdo con la ANC.

La ANC podrá suministrar tags con tecnología RFID a incluir en los envíos.

Los envíos serán preparados por el adjudicatario y los depositará en nuestras ventanillas de acuerdo a un Protocolo establecido con por lo menos 10 imposiciones por mes completo para 2017 y 8 por mes para 2018, distribuidas uniformemente. La imposición se realizará de lunes a viernes a través de 5 cuentas de franqueo “fantasía” que suministrará la ANC.

La información sobre la entrega del envío podrá recolectarse a través de diversos canales de comunicación previamente establecidos entre el oferente y los panelistas. En caso de usar canales pasivos y no tener respuesta, se realizarán 3 llamadas telefónicas como medio de obtener evidencia de la entrega (días hábiles 4, 7 y 10 con posterioridad a la imposición).

El 95% de los envíos se depositarán en nuestra Ventanilla Empresarial (SEM) ubicada en la calle Buenos Aires N° 540, y un 5% de los envíos se depositarán en 4 locales comerciales de Montevideo seleccionados por la ANC y de acuerdo a un cronograma establecido.

Se realizarán tres (3) sorteos, uno por semestre, entre los destinatarios que hayan participado. Cada sorteo constará de 4 premios de \$ 2.000 cada uno (pesos uruguayos dos mil). Estos premios deberán estar incluidos en el precio de la oferta.

El medio de comunicación entre panelista y adjudicatario queda a criterio de este último.

4.3.2 Muestra: para el cumplimiento del objetivo deberán atenderse los siguientes lineamientos:

Ítem 1:

A. Clientes Empresariales: se encuestará el 100% de los casos (aproximadamente 300 encuestas).

B. Clientes Persona: se encuestará un mínimo de 800 casos (muestra estratificada no proporcional) en 40 locales comerciales de la ANC: 11 en Montevideo, 6 en Área Metropolitana y 23 en el resto del país.

Ítem 2: La composición de la muestra mensual respetará las proporciones de la distribución de envíos simples de la ANC. El promedio mensual de envíos Simples Empresariales para cada Área Geográfica es el siguiente:

Montevideo: 45 % de los envíos

Interior: 41% de los envíos

Zona Metropolitana: 14% de los envíos

La composición en la muestra dentro de cada Área Geográfica se elaborará de acuerdo a datos poblacionales del Instituto Nacional de Estadística (INE).

La cantidad de casos mensuales se explicita en el ítem frecuencia.

4.3.3 Frecuencia:

Ítem 1: La frecuencia será anual, realizándose una medición en el último trimestre de cada año.

Ítem 2: La frecuencia de medición será mensual, con la siguiente cantidad de casos por mes:
2017: un mínimo de 800 casos válidos distribuidos uniformemente en los meses que quedan del año a partir de la fecha acordada con ANC luego de la adjudicación, con un mínimo de 10 imposiciones mensuales ó su equivalente fracción.

2018: 12 mediciones mensuales de 270 casos válidos cada mes, con un mínimo de 8 imposiciones por mes

4.3.4. Entregables: Se deberán realizar 3 tipos de entregables.

1) **Bases de Datos**, las cuales se entregarán íntegramente a la ANC para ambos ítems (con apertura por Unidad en las encuestas Clientes Personas, por Ejecutivo en las encuestas Clientes Empresariales, y por panelista en las mediciones de tiempos de entrega).

2) **Presentación anual por cada ítem ante la Alta Dirección de la empresa**, en fechas a acordar.

3) **Informes**, a presentar en función de las siguientes especificaciones:

Ítem 1: un informe final por año, con plazo máximo el día 14 de diciembre. El informe deberá incluir un Índice de Satisfacción en Base 10.

Se solicita que los resultados del estudio correspondiente a los locales comerciales tengan en cuenta la siguiente apertura:

- Locales comerciales de Montevideo
- Locales comerciales del Área Metropolitana
- Locales comerciales del Interior

Este informe anual generará derecho a facturar.

Ítem 2:

- a) un informe de avance mensual dentro de los primeros 10 días de cada mes, con los resultados de la medición del mes anterior.
- b) un informe ejecutivo con los resultados de cada trimestre a entregar en la primer quincena del mes siguiente al último del trimestre analizado. Para 2017 se realizará

un único informe y para 2018 existirán 4. Estos informes generarán derecho a facturar por cada uno, por separado.

5. PERSONAL DE LA EMPRESA

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

5.1 - PERFIL DEL PERSONAL

El adjudicatario deberá poseer personal idóneo para la ejecución de los trabajos.

Las tareas serán realizadas por personal propio de la empresa adjudicataria, la cual deberá informar previo al inicio de la prestación de los servicios, los datos completos del personal que empleará, incluidos titulares y suplentes.

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

Deberá incluirse la presentación del equipo técnico afectado a la tarea, agregando los curriculums vitae correspondientes, incluyendo su formación (debidamente probada), experiencia, y la actividad que va a realizar.

6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Se podrá cotizar uno o ambos ítems, pero siempre deberá cotizarse por separado: Ítem 1 e Ítem 2.

6.1- COTIZACIÓN DEL ÍTEM 1 – “Estudio de satisfacción de clientes”

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

6.2 – COTIZACIÓN DEL ÍTEM 2 – “Medición del cumplimiento de normas de plazo de entrega para envío empresarial simple”.

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

7. REAJUSTE DE PRECIOS PARA AMBOS ÍTEMS:

Para el período de la contratación (hasta el 31 de diciembre de 2018) los precios se considerarán firmes. En caso de prórroga de los servicios contratados, los precios se reajustarán según la variación del Índice de Precios al Consumo (IPC), publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

8. REQUISITOS OBLIGATORIOS A PRESENTAR JUNTO CON LA OFERTA (PARA AMBOS ÍTEMS).

El oferente deberá adjuntar obligatoriamente a la oferta:

- a) El Formulario de Identificación del Oferente (Anexo I).
- b) La Carta de presentación de la oferta, con declaración bajo juramento de estar en condiciones legales de contratar con el Estado (Anexo II).
- c) El Listado con referencias comerciales comprobables por servicios de similares características al objeto del presente llamado (Anexo III).
- d) En el caso de que quien concurra al acto de apertura, no sea el representante de la sociedad, su apoderado o mandatario, deberá presentar una carta poder extendida por Escribano Público y otorgada por los representantes de la sociedad, con facultades suficientes para representar a la sociedad en la apertura de la licitación, así como para realizar las actuaciones posteriores que correspondieren, y notificarse de los actos administrativos que se dicten en el procedimiento licitatorio. Esta documentación será exigible siempre y cuando no se pueda controlar la misma a través del Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

9. CONFIDENCIALIDAD

La empresa que resulte adjudicataria y sus dependientes deberán firmar un acuerdo de confidencialidad previo al inicio del servicio.

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

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

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

En prueba de conformidad, y como constancia de notificación, firman por la empresa las autoridades y técnicos prestadores de los servicios de referencia, entregando copia a la empresa."

La empresa adjudicataria será responsable de hacer firmar al personal asignado a los servicios objeto de la presente licitación, el compromiso de confidencialidad citado ut supra. Una vez recabado el consentimiento, se deberá remitir el original a la Unidad de Licitaciones, de la División Recursos Materiales y Suministros, de la ANC.

10. CUMPLIMIENTO DE NORMAS. OBLIGACIONES LABORALES, PREVISIONALES E IMPOSITIVAS.

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

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones legales vigentes referentes a: laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios, horas de trabajo y demás condiciones laborales que correspondan y aportes y contribuciones de seguridad social.

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

imputable a ésta, con pérdida del depósito en garantía de fiel cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las demás acciones que pudieran corresponder.

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

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

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

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

11. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

a.- Obligaciones Fiscales - Inscripción en D.G.I. y B.P.S. con constancia de encontrarse al día con el pago de los aportes.

En caso de que se configure incumplimiento de las obligaciones tributarias citadas, la ANC podrá rechazar la oferta o rescindir el presente contrato, perdiendo la firma adjudicataria el depósito de garantía de fiel cumplimiento de contrato en su caso, sin perjuicio de poder accionar por los daños y perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento.

La ANC se reserva el derecho de realizar dichos controles respecto al adjudicatario durante la vigencia de la contratación.

b.- Seguros - El adjudicatario deberá contratar todos los seguros necesarios para el fiel cumplimiento de las obligaciones emergentes de la presente contratación.

c.- Cumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 4° de la Ley N° 18.251. - La ANC podrá en cualquier momento de la contratación, ejercer el derecho que le acuerda el art. 4° de la Ley N° 18.251 del 06/01/2008, requiriendo al adjudicatario información y documentación acreditante acerca del monto y el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales, así como las correspondientes a la protección de la contingencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que a éstos correspondan respecto de sus trabajadores. La ANC queda facultada a exigir a la empresa contratada cualquiera de los documentos referidos en los literales A), B), C) y D) de la referida normativa.

A los efectos de realizar los controles que estime pertinentes podrá, requerir los datos personales de los trabajadores comprendidos en la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, se podrá requerir en cualquier momento durante el período de ejecución del contrato, Certificado Contable que acredite la situación de regularidad en la totalidad de las obligaciones laborales y de seguridad social de la empresa para con sus dependientes, así como de sus obligaciones tributarias.

En caso de incumplimiento de las obligaciones mencionadas anteriormente, la ANC se reserva el derecho de rescindir el contrato con pérdida del depósito en garantía por cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieren corresponder.

La ANC se reserva el derecho de realizar los controles que estime convenientes durante la vigencia del contrato, pudiendo realizar auditorías a la empresa adjudicataria, la cual deberá encontrarse al día en el pago de sus obligaciones tributarias con el BPS y la DGI, debiendo en el momento que se solicite presentar la documentación que lo acredite.

Para el caso de que la empresa adjudicataria preste los servicios licitados con personal que no se encuentre a su respecto en relación de dependencia (por ejemplo mediante la subcontratación de empresas unipersonales), será de su entera responsabilidad controlar que las sub-contratadas cumplan con todas las obligaciones legales y reglamentarias vigentes. La ANC podrá exigir en cualquier momento durante la ejecución del contrato, la documentación detallada precedentemente y aplicar respecto del personal de las empresas subcontratadas el mismo régimen de responsabilidades previstos para el personal dependiente.

d.- Se controlará a través de la información que surja del RUPE, que el o los titulares de la empresa no estén inscriptos como deudores alimentarios morosos (Art. 6, Ley 17.957).

12. DOCUMENTACIÓN QUE SE EXIGIRÁ A LA(S) EMPRESA(S) ADJUDICATARIA(S)

El adjudicatario deberá presentar ante la División Recursos Materiales y Suministros, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la adjudicación, la siguiente documentación:

- a) Comprobante de depósito de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, en caso de corresponder.
- b) Certificado notarial de constitución de la empresa, vigencia, domicilio, representación, y en caso de tratarse de Sociedades Anónimas, constancia de haber efectuado la Declaratoria ante el Registro Nacional de Comercio acerca de quienes representan a la sociedad (Ley 17.904).
- c) Certificado que acredite la contratación de seguro contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal asignado a las distintas tareas, el que deberá encontrarse vigente durante el período del contrato.

Esta documentación será exigible siempre y cuando no se pueda controlar la misma a través del Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

13. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato comprende las mediciones correspondientes al período 2017 y 2018.

La ANC se reserva el derecho de prorrogar en forma automática por hasta un período adicional (de dos años) si lo estimara conveniente, y existiere acuerdo con la empresa adjudicataria; sin perjuicio de las formas de rescisión anticipada previstas en el presente pliego.

En el caso en que se resuelva por cualquiera de las partes la no ampliación del período de prestación del servicio, deberá cursarse aviso de acuerdo a las formalidades establecidas en la cláusula 'Notificaciones', con una antelación no menor a 90 días previo a la fecha de vencimiento del contrato, o de sus eventuales prórrogas.

14. MORA Y SANCIONES PECUNIARIAS (MULTAS)

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

Queda pactado que cualquier adeudo de la firma adjudicataria, podrá retenerse de los pagos o créditos que le correspondieren a la misma, ya sea, provenientes del contrato incumplido por su parte con la ANC, o de otros que pueda tener con el Organismo, o de cualquier otro crédito, imputándose esa retención para el pago de tales adeudos; sin perjuicio de la comunicación al Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

La ANC podrá aplicar multa(s) a la(s) empresa(s) adjudicataria(s), a modo de ejemplo, en los siguientes casos:

- 1) no presentación de los informes en tiempo y forma.
- 2) no cumplir con la entrega de las bases de datos
- 3) no cumplir con los requisitos mínimos exigidos de las muestras (tamaño y composición).

Se aplicará una multa del 1% del total del monto de la adjudicación por cada día de atraso en la entrega del informe, ya sea por incumplimiento de plazo o porque el informe hubiera sido rechazado por no ajustarse a los requisitos exigidos.

15. RESCISIÓN

Serán causales de rescisión del contrato:

El incumplimiento de las obligaciones y condiciones descritas en el presente pliego, por parte de la empresa, su personal, sus procedimientos o métodos de trabajo.

La ANC podrá rescindir el contrato unilateralmente, en caso de que hubiera correspondido la aplicación de tres (3) o más multas en un periodo de 6 meses de la contratación, indistintamente de si las mismas se produjeran en el mismo periodo o en el curso de la prórroga.

16. CONDICIONES DE PAGO

El pago se efectuará mediante transferencia bancaria, de la siguiente forma:

Ítem 1: Pagos anuales por el 50% de la oferta dentro de los 30 días posteriores a la entrega de cada informe.

Ítem 2: Pagos trimestrales por el 20% de la oferta dentro de los 30 días posteriores a la entrega del informe extenso.

17. FACTORES DE COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN

Se evaluará de forma individual cada ítem ofertado.

Ítem 1:

Factores de evaluación	Puntos
Los aspectos económicos (precios).	30
El nivel de confianza y universalidad de la muestra.	30
Los antecedentes y experiencia de la Empresa en trabajos similares.	20
El perfil y experiencia de los profesionales que realicen y tengan a su cargo el proyecto (presentación de staff y/o equipo técnico)	20

Aspectos económicos (30 puntos): se le asignará el puntaje máximo, a la oferta que ofrezca el menor precio; y en función a éste, se calculará el puntaje proporcional para el resto de las ofertas.

Nivel de confianza y universalidad de la muestra (30 puntos): se le asignará el puntaje máximo, a la oferta que ofrezca el tamaño mayor de muestra respetando la composición solicitada, y en función a éste, se calculará el puntaje proporcional para el resto de las ofertas.

Antecedentes y experiencia de la empresa en trabajos similares (20 puntos): Dentro de este factor se considerará la experiencia de la firma en la realización de trabajos similares, para lo cual la ANC podrá realizar las comprobaciones que entienda convenientes.

El oferente deberá presentar información respecto a los últimos 5 años, según Anexo III.

A los efectos de la evaluación de la experiencia, a la empresa que presente 8 o más antecedentes positivos y verificables se le asignará 20 puntos. A la empresa que presente entre 7 y 6 antecedentes positivos y verificables se le asignará 15. A la empresa que presente entre 5 y 3 antecedentes positivos y verificables se le asignará 10 puntos y en caso de presentar entre 1 y 2 antecedentes positivos y verificables se le asignará 5 puntos.

En caso de registrar antecedentes negativos graves relativos a la prestación de servicios similares en RUPE, se restará 1 (un) punto por cada antecedente negativo, hasta un máximo de 3 (tres) puntos, en caso de tres o más antecedentes negativos.

El perfil y experiencia de los profesionales que realicen y tengan a su cargo el proyecto (presentación de staff) (20 puntos): se le asignará el puntaje máximo, a la oferta que ofrezca el equipo más idóneo según los requerimientos; y en función a éste, se calculará el puntaje proporcional para el resto de las ofertas.

Se evaluará la formación terciaria y postgrados del Director del Proyecto, del Director de Operaciones o Jefe de campo; valorándose la formación terciaria en Marketing, Sociología o carreras afines. Asimismo, se valorará a la empresa que cuente con personal de campo propio con experiencia mínima de seis meses en la misma.

Se deberá acreditar la formación mediante la presentación de Currículum Vitae actualizado, y/o planilla de trabajo, en caso de corresponder.

Ítem 2:

Factor de evaluación	Puntos
Antecedentes comprobables en la prestación de servicios para empresas del rubro postal, en los últimos cinco años	30
El perfil y experiencia de los profesionales que realicen y tengan a su cargo el proyecto (presentación de staff y/o equipo técnico)	20
La experiencia de trabajos de campo similares al solicitado.	20
Los aspectos económicos (precios).	30

Antecedentes comprobables en la prestación de servicios para empresas del rubro postal, en los últimos cinco años (30 puntos): Dentro de este factor se considerará la experiencia de la firma en la realización de trabajos similares para empresas del rubro postal, para lo cual la ANC podrá realizar las comprobaciones que entienda conveniente.

El oferente deberá presentar información respecto a los últimos 5 años, según Anexo III.

A la empresa que presente la mayor cantidad de antecedentes verificables y positivos le serán asignados 30 puntos, y en función de este se calculará proporcionalmente el puntaje para el resto de las ofertas.

El perfil y experiencia de los profesionales que realicen y tengan a su cargo el proyecto (presentación de staff) (20 puntos): se le asignará el puntaje máximo, a la oferta que ofrezca el equipo más idóneo según los requerimientos; y en función a éste, se calculará el puntaje proporcional para el resto de las ofertas.

Se evaluará la formación terciaria y postgrados del Director del Proyecto, del Director de Operaciones o Jefe de campo; valorándose la formación terciaria en Marketing, Sociología o

carreras afines. Asimismo, se valorará a la empresa que cuente con personal de campo propio con experiencia mínima de seis meses en la misma.

Se deberá acreditar la formación mediante la presentación de Currículum Vitae actualizado, y/o planilla de trabajo, en caso de corresponder.

La experiencia de trabajos de campo similares al solicitado (20 puntos): Dentro de este factor se considerará la experiencia de la firma en la realización de trabajos similares, para lo cual la ANC podrá realizar las comprobaciones que entienda conveniente.

El oferente deberá presentar información respecto a los últimos 5 años, según Anexo III.

Se asignará 2 puntos por cada antecedente positivo y verificable hasta un máximo de 20 puntos.

En caso de registrar antecedentes negativos graves relativos a la prestación de servicios similares en RUPE, se restará 1 (un) punto por cada antecedente negativo, hasta un máximo de 3 (tres) puntos, en caso de tres o más antecedentes negativos.

Aspectos económicos (30 puntos): se le asignará el puntaje máximo, a la oferta que ofrezca el menor precio, y en función a éste, se calculará el puntaje proporcional para el resto de las ofertas.

Adjudicación:

La ANC realizará la adjudicación a la oferta que obtenga mayor puntaje, considerando cada ítem por separado, de acuerdo a los factores de comparación de ofertas y ponderadores detallados anteriormente, reservándose la facultad de:

- a) Declarar desierto el llamado.
- b) Rechazar las ofertas que no cumplan con los requerimientos exigidos en este pliego.
- c) Declarar sin efecto el llamado.
- d) Dividir la adjudicación por ítems a distintas empresas.
- e) Aumentar o disminuir el objeto de las prestaciones de esta licitación (art. 74 TOCAF).
- f) No adjudicar cualquiera de los ítems.

18. MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

El plazo de mantenimiento de la oferta no podrá ser inferior a 60 días. En caso de no aclararlo expresamente, se entenderá que la oferta es válida por dicho plazo.

Este plazo se prorrogará automáticamente por plazos de 30 días calendario, siempre que el oferente no desista en forma expresa de su propuesta, por escrito, ante la División Recursos Materiales y Suministros, con una antelación mínima de 30 días de la fecha de expiración del plazo original o de las prórrogas.

19. GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

El oferente constituirá una garantía de mantenimiento de oferta por un monto de \$ 10.000 (pesos uruguayos diez mil) por cada ítem cotizado, mediante depósito en efectivo, valores públicos, fianza, aval bancario, o póliza de seguro de fianza .

Esta garantía es exigible siempre que el monto total ofertado para la vigencia del contrato sea superior a la suma de \$ 8.199.000 (pesos uruguayos ocho millones ciento noventa y nueve mil) impuestos incluidos (monto vigente hasta el mes de diciembre de 2017)*[1]

Cada oferente podrá optar por no presentar garantía si ella no es obligatoria. En tal caso, el incumplimiento en el mantenimiento de su oferta se sancionará con una multa equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto máximo de su oferta (art. 64 del TOCAF).

Los depósitos se realizarán en la Tesorería de la ANC, de lunes a viernes de 13:00 a 16:00 horas, en Buenos Aires 451, 3er piso. Posteriormente deberá presentarse una de las vías del comprobante emitido por Tesorería, en la División Suministros. Asimismo, junto con la oferta deberá presentarse una copia del comprobante de depósito de la garantía de mantenimiento de la oferta, en caso de corresponder.

20. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

A los efectos de garantizar el fiel cumplimiento del contrato, la empresa adjudicataria deberá constituir en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la adjudicación, una garantía equivalente al 5% de la adjudicación, mediante depósito en efectivo, valores públicos, fianza, aval bancario, o póliza de seguro de fianza.

Esta garantía es exigible siempre que el monto total ofertado para la vigencia del contrato sea superior a la suma de \$ 3.279.000 impuestos incluidos (monto vigente hasta el mes de diciembre de 2017) *[1]

Los depósitos se realizarán en la Tesorería de la ANC, de lunes a viernes de 13:00 a 16:00 horas, en Buenos Aires 451, 3er piso. Posteriormente deberá presentarse una de las vías del comprobante emitido por Tesorería, en la División Suministros.

21. MEJORA DE LAS OFERTAS Y NEGOCIACIONES

Cuando corresponda, la ANC podrá utilizar los mecanismos de mejora de ofertas y/o negociación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 66 del TOCAF.

22. CONSULTAS Y SOLICITUDES DE ACLARACIONES AL PLIEGO **SOLICITUD DE PRÓRROGA DE FECHA DE APERTURA**

Las empresas podrán solicitar aclaraciones o plantear consultas relativas al presente llamado mediante comunicación escrita, en División Recursos Materiales y Suministros, Correo Central, Buenos Aires 451, 3er piso, Montevideo, en horario de oficina, de 10 a 17 horas, o a través del correo electrónico: licitaciones@correo.com.uy, hasta 5 días hábiles antes de la fecha prevista para la apertura de ofertas. Las aclaraciones que se hagan serán publicadas en la página Web de Compras y Contrataciones Estatales, www.comprasestatales.gub.uy siendo responsabilidad de los interesados consultarla para estar informados sobre este procedimiento licitatorio.

El mismo plazo se aplicará para la solicitud de prórroga de la fecha de apertura. Dicha solicitud deberá estar debidamente fundada y argumentada, reservándose la ANC el derecho de concederla o no, según sus intereses. En ambos casos, deberá haberse adquirido previamente el Pliego de Condiciones Particulares a nombre del oferente.

Las solicitudes de aclaraciones o de prórrogas presentadas dentro de los plazos referidos, serán comunicadas a todas las firmas que hayan adquirido el Pliego, en un plazo de hasta 2 días hábiles previos al acto de apertura.

La ANC se reserva el derecho de emitir aclaraciones o modificaciones en relación al presente llamado, sin consultas de los oferentes, las que serán publicadas en la Página Web de Compras y Contrataciones Estatales, www.comprasestatales.gub.uy, siendo responsabilidad de los interesados consultarla para estar informados sobre este procedimiento licitatorio.

23. PLAZO Y FORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse antes de la hora fijada para la apertura, en formato papel, en hojas numeradas y firmadas, con encuadernación simple (no utilizar tapas duras, espirales, rulos), con dos perforaciones sobre margen izquierdo, tamaño A4, en 3 vías (1 original y 2 copias), cada una de ellas en sobre independiente debidamente cerrado, indicando en su cubierta el número de licitación y su objeto. Asimismo, deberá presentar la oferta en formato digital en pendrive o CD, los que deberán contener la misma información que la oferta en formato papel.

No se recibirán ofertas que lleguen fuera del horario de apertura.

La apertura de las ofertas se realizará el día y a la hora establecida en la carátula del llamado, en Casa Central de la ANC, Buenos Aires 451, 3er Piso, División Suministros, Montevideo.

24. NOTIFICACIONES

Las partes acuerdan como medios válidos de notificación, el correo electrónico, la carta certificada y el telegrama colacionado con aviso de retorno.

* [1] Fuente: Instituto Nacional de Estadística