



Ministerio de Educación y Deportes

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y DE EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS DE CONTACT-CENTER

Objeto de la Contratación

El objeto del presente llamado es la contratación de un servicio de atención telefónica y de ejecución de campañas para el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y DEPORTES según los requerimientos detallados en el presente Pliego y en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

RENGLÓN N° 1 ÍTEM A

A) EDIFICIO Y MOBILIARIO

El/los inmuebles/s provisto/s por el adjudicatario destinado a la locación de infraestructura correspondientes al “Servicio de atención y asesoramiento” **deberá/n estar ubicado/s en Capital Federal**, siendo priorizados los oferentes que posean inmuebles en puntos de accesibilidad estratégica para el control y supervisión del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y DEPORTES y favorezca la disminución de los porcentajes de rotación y ausentismo de empleados.

El/los edificio/s deberán encontrarse en óptimas condiciones de habitabilidad y deberán contar con las pertinentes habilitaciones municipales.

Estarán disponibles para su visita y revisión por parte de personal del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES, a partir del momento de la presentación de las ofertas.

El adjudicatario deberá establecer espacios cuyas características edilicias cumplan con los estándares de la industria y la normativa vigente para el buen funcionamiento del servicio.

Tamaño mínimo de las posiciones de trabajo: 100 cm. ancho por 60 cm. profundidad.

El lugar de trabajo deberá estar en un todo de acuerdo con las reglamentaciones establecidas en materia de seguridad e higiene, Ley N° 19.587/72, Decretos Reglamentarios N° 351/79 y N° 1338/96, Resolución MTSS N° 295/2003; debiendo aportar un certificado de cumplimiento de las mismas, suscripto por un profesional matriculado con incumbencia en el tema. Dicho certificado deberá ser presentado juntamente con la oferta o en su defecto se deberá adjuntar a la misma el comprobante de la iniciación del trámite correspondiente. La no presentación del mismo será causal de desestimación de la oferta. En el caso de haber presentado comprobante de la iniciación del trámite mencionado deberá aportar el certificado previamente a la firma de la Orden de Compra, caso contrario sería causal de desestimación de la oferta convocándose al próximo oferente en orden de conveniencia.

Los asientos y respaldos de las sillas deberán ser independientes y ergonómicos con apoyabrazos conforme lo establecido en la Norma IRAM 3753.

El lugar físico destinado a brindar el servicio deberá contar con seguridad de acceso, servicio de limpieza y vigilancia, piso técnico y/o zócalo técnico y/o bandejas aéreas, UPS con autonomía de 40 minutos mínimo para los sistemas de comunicaciones y servidores y grupo electrógeno propio del oferente, adicional a los grupos electrogenos existentes en los inmuebles para luminarias, áreas comunes y/o elevadores, que garantice una autonomía de por lo menos 24 hs. en caso de corte de energía eléctrica.

Además, deberá contar con sistemas contra incendio y planes de evacuación.

Se deberán garantizar las condiciones de iluminación y ventilación. El sistema de iluminación deberá estar acorde a la normativa vigente al respecto, contando con acceso a ventanas con luz natural.

Mantener la calidad y renovación de aire acorde a la cantidad de teleoperadores, aportando los certificados correspondientes de cambio de filtros del sistema de aire acondicionado.



Ministerio de Educación y Deportes

El adjudicatario deberá proveer los puestos de trabajo para el personal y el equipamiento individual específico para supervisores y responsables de calidad (QA).

El prestador deberá contemplar: Una (1) sala de descanso / comedor (mesas, sillas, armarios, horno microondas, heladera, etc.). Dicha sala deberá estar provista de un (1) dispensadores de agua, una (1) máquina expendedora de café cuyos costos del servicio mensual estará a cargo de la Adjudicataria otorgándose como mínimo dos (2) consumos diarios a cada integrante.

El prestador deberá disponer de un (1) espacio de capacitación en el mismo edificio de la operación, en adelante denominado CCE (Centro de Capacitación y Entrenamiento).

El CCE deberá contar con las siguientes características mínimas: Superficie necesaria para la dotación a contratar con estaciones de entrenamiento con PC. Tlf.IP, y conexión de red con sillas ergonómicas, una (1) pizarra magnética (con disponibilidad de marcadores y borrador), un (1) atril (con disponibilidad de rota folio), una (1) PC, un (1) proyector de 1800 lumines interconectado a dicha PC, (1) pantalla antirreflejo, conexiones necesarias a la red intranet de MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES e Internet (La sala de capacitación debe replicar el escenario real de trabajo durante la fase de entrenamiento). El CCE deberá mantener la lógica e indispensable independencia operativa de cualquier otra actividad que se pudiera desarrollar en el mismo edificio.

Se deberá contar con un equipo y sala destinada al Control de Calidad y Monitoreo, la cual podrá ser utilizada por personal de calidad del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES, con una superficie mínima de seis metros cuadrados (6 m2), con mobiliario adecuado, y PC's interconectadas a la red de trabajo.

Servicio de limpieza diario en el área de operadores debiéndose ejecutar fuera del horario de funcionamiento. Limpieza del sector descanso/comedor, monitoreo y capacitación, con una frecuencia de al menos dos (2) veces por jornada laboral.

Desinfección y desinsectación periódica del lugar de al menos una vez por mes. Este servicio deberá ser prestado por una empresa habilitada y con productos aprobados por la autoridad sanitaria de aplicación y en las dosis recomendadas, debiendo presentar a la jefatura del sector previo a cada ejecución, copia de la ficha de seguridad del producto a utilizar.

La provisión de percheros móviles para los agentes y/o lockers, con llave individual para el personal que trabaje para el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

La provisión de un reloj analógico/digital, de un tamaño tal que pueda ser visualizado desde cualquier lugar de la sala de trabajo de los agentes.

La provisión de un (1) letrero electrónico tipo LED de colores para la comunicación dinámica de novedades, visualizable desde cualquier lugar del trabajo.

El oferente deberá proveer dos (2) carteleras de corcho para el equipo de trabajo, montadas a la pared en lugares visibles para la comunicación al personal.

B) SISTEMAS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES

Para soportar los servicios requeridos en las presentes especificaciones técnicas, el adjudicatario utilizará sistemas informáticos y de telecomunicaciones para telefonía y datos de su propiedad o contratados a su cargo. El servicio podrá requerir en determinados momentos interacción con un CRM vía web, telemarketing “On Demand”, chat online, SMS/Whatsap y SMS/Whatsap “two way” de otros proveedores o del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

Los sistemas informáticos y de comunicaciones deberán contar con una sala acondicionada para tal fin, en donde se encuentre el equipamiento de



Ministerio de Educación y Deportes

comunicaciones y servidores, con acceso restringido al personal de operación y mantenimiento del adjudicatario y al designado por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES. Horario de Call Center: lunes a viernes de 8 a 20 horas.

Soporte técnico incluido durante la totalidad del horario. Cámaras de seguridad

Se deberá proveer un (1) Servidor, conectado a la red LAN, para uso exclusivo del personal del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES., con las siguientes características mínimas: Procesador Intel Pentium IV a 3.0 GHz o AMD funcionalmente equivalente. Memoria RAM 2 GB. Se deberá contar con una capacidad de almacenamiento en RAID 1, no menor a 120 GB. Unidad lectora y grabadora de DVD-R IDE velocidad 6X o superior. Puerto de red Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX. Monitor color de 17 pulgadas, protector de pantalla, teclado y ratón (mouse). Deberá tener instalado el sistema operativo Windows Server 2003 o superior con funcionalidades de servidor de dominio con licencia de uso para la totalidad de los usuarios, servidor de archivos y de aplicaciones (web y/o client Server).

Servicios de comunicaciones LAN, WAN y acceso a INTERNET para todos los puestos del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

El adjudicatario deberá disponer de todos los elementos necesarios para la implementación de una red LAN en el edificio donde se efectúa la prestación del servicio y de una red WAN que permita la interconexión de éste con el edificio central del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

La red LAN deberá contemplar como mínimo switches de tipo Ethernet con puertos 10/100 Mbps auto-configurables y conectores RJ45.

Las redes VLAN correspondientes a los servicios de CIT y SAT deben ser totalmente independientes entre sí.

La red WAN deberá contemplar como mínimo un router con manejo de protocolos de ruteo RIP II y OSPF compatibles con los modelos Cisco 7200 o similar.

El Adjudicatario deberá brindar un enlace punto a punto de datos con un tráfico no menor a 2 Mbps. Dicho enlace podrá ser requerido por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES vinculando al Call Center con el edificio que el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES designe dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Los costos de implementación y mantenimiento deberán ser cotizados por el adjudicatario oportunamente. El MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES podrá proveer su propio proveedor de enlace si así lo dispone.

Las configuraciones de los equipos deberán ser aprobadas por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

El adjudicatario deberá mantener, como mínimo, durante el período que dure la contratación del servicio, todas las grabaciones de los contactos realizados y entregar copia al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES del almacenamiento (backup) en forma trimestral.

La consulta a las grabaciones de las conversaciones deberá, además, estar disponible mediante una herramienta Internet (web) o acceso vía VPN que permita el monitoreo en línea (online) y remoto de dichas grabaciones.

En la oferta deberá indicarse el sistema de grabación a proveer detallando claramente las facilidades ofrecidas.

Distribuidor Automático de Llamadas (ACD). Se dispondrá de un ACD desde el cual se realizará la distribución de llamadas entrantes a los niveles 1 y 2. El personal de supervisión del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES tendrá mediante sus terminales el monitoreo y verificación de todas las operaciones relativas a llamadas en cualquiera de los 2 niveles.

La cantidad mínima de colas que requerirá el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES es de cuatro (4) en la etapa inicial y un máximo de veinte (20).



Ministerio de Educación y Deportes

Los agentes podrán asumir únicamente los estados que se enumeran a continuación (los nombres pueden variar, pero la función debe ser la misma):

1. **Logueado** (Se encuentra ingresado al sistema pero no está disponible para atender llamados),
2. **Disponible** (El agente se encuentra disponible para recibir una llamada de ACD pudiendo recibir llamadas en forma automática o después de dar una orden al terminal),
3. **Trabajo Posterior a la Llamada** (El agente que ha completado una llamada de ACD puede asumir este estado mientras finaliza algún trabajo asociado con la llamada. El agente no estará disponible para llamadas de ACD mientras se encuentre en este estado),
4. **Reposo** (Permitir que el agente no reciba llamadas por un cierto tiempo que se definió desde el sistema),
5. **Ausente** (El agente asumirá este estado para realizar tareas personales),
6. **Deslogueado** (El agente se desconecta del sistema) o
7. **Capacitación**.

La distribución de llamadas entre los miembros del grupo de ACD podrá ser lineal o bien podrá encaminarse al agente que menos llamadas haya recibido o por perfiles específicos a indicar por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

El sistema deberá contar o tener implementada la posibilidad de utilizar múltiples fuentes de audio o música para las llamadas en las distintas colas de espera. El audio que se escuchará durante la espera podrá ser específico de dicha cola, dependiendo de aspectos condicionales, tales como: Opción seleccionada, u otras. El tipo de audio a difundir podrá ser propuesto por el Adjudicatario y deberá contar con la aprobación del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES. Todos los derechos legales a abonar como consecuencia de la reproducción de los mismos estarán a cargo del Adjudicatario.

Las opciones para el tratamiento de llamada deberán incluir como mínimo las siguientes opciones:

1. **Silencio**,
2. **Tono de confirmación de llamada**,
3. **Música o Audio**,
4. **Anuncios Pregrabados**.

Selección de Grupos.

Deberá permitir distribuir las llamadas entre todos los grupos creados dentro del Call Center.

Deberá ser posible que un grupo cualquiera pueda recibir llamadas provenientes de los distintos puntos de entrada al Call Center.

Cola de espera para llamadas. La cantidad mínima de colas que requerirá el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES es de cuatro (4) en la etapa inicial y un máximo de veinte (20).

El tamaño de la cola de espera deberá tener la capacidad de expresarse en cantidad de llamadas o por tiempo de espera para la llamada entrante.

Una vez en la cola, el llamante deberá recibir mensajes, música en espera, anuncios y deberá tener la posibilidad de navegar en el IVR.

Selección de Llamada.

Cuando todos los recursos estén ocupados, el sistema deberá poner en cola todas las llamadas que ingresen al Call Center a partir de dicho momento y hasta que alguno de los recursos se libere.

En el momento en que un agente se libere, el sistema seleccionará de la cola de espera, la llamada con más alta prioridad para la que el perfil del agente libre resulte más adecuado.

Prioridades Necesarias. Los tres tipos de prioridades necesarias serán:

Prioridad Absoluta: se atenderán todas las llamadas de la cola más crítica y no se atenderá otra cola hasta agotar las llamadas en espera en ésta.

Prioridad Equivalente: Ante llamadas de colas de igual prioridad, se tomará primero la que más tiempo de espera tenga en su respectiva cola de espera.



Ministerio de Educación y Deportes

Prioridad Diferencial: Un mecanismo de balance de llamadas realizará una ponderación basándose en valores de la llamada, prioridad y tiempo de espera de cada llamada en cada cola.

Otros.

- Sera recomendable un Data Center Tier III externo (o Tier IV).
- Central telefónica superior redundante. - Sala de capacitación con PC.
- El Adjudicatario deberá proveer dos (2) servicios de internet redundantes de diferentes proveedores entre Data Center y la ubicación operativa.
- El Adjudicatario deberá de proveer enlaces redundantes de diferentes carriers para telefonía.
- Cableado estructural categoría 5 o superior.
- Al menos dos Números 0800-XXX-XXXX disponibles.

Posterior a la adjudicación y desde el momento de la puesta en marcha, el Adjudicatario será responsable del control y gestión del 0800-xxx-xxxx, propiedad del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

C) REPORTING

Verificación en tiempo real, de todos los indicadores de tráfico con el objetivo de identificar desvíos en las proyecciones, advertir a operaciones y tomar acciones rápidamente para cumplir con los objetivos planteados a diario.

Asimismo, el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES tendrá acceso para monitorear en línea las métricas de la operación.

Los ítems a tener en cuenta son:

- Volumen de llamadas.
- Average Talk Time.
- Niveles de Servicio y Disponibilidad.
- Ausentismo.

Para controlar rápidamente dichos indicadores, deberá utilizarse un sistema que permita la obtención de la información para los siguientes seguimientos:

- Planilla de productividad para el seguimiento de los operadores, que nos permita en tiempo real, conocer el trabajo de la operación e histórico, para hacer el análisis de desvíos y aciertos.
- Reportes Online de ACD, para controlar la actividad de los operadores/skill/campaña.
- Logueo, tiempos.
- Tiempos Auxiliares.
- Tiempos Gestión, TTI, TTO, ACW.
- Tiempo Productivo.
- Llamados Atendidos mensuales y diarios.
- Llamados abandonados.
- Tiempos de espera de las llamadas entrantes.

Deberá poder determinar con precisión:

- Cantidad de Contactos/Gestiones.
- Contactos/Gestiones efectivas.
- Llamadas abandonadas.
- Nivel de Servicio.
- Tiempos promedio de atención y espera.
- Cantidad de llamados por hora por operador.
- Cantidad de llamadas salientes.
- Llamados inherentes al servicio.
- Motivos de los Contactos/Gestiones.
- Gestiones/Contactos pendientes.



Ministerio de Educación y Deportes

- Tiempos de Resolución.
- Efectividades.
- Tiempo de ocupación.
- Horas consumidas en función del dimensionamiento acordado.

Asimismo, se deberá poder desarrollar reportes customizados, sean solicitados o no por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES, para garantizar un efectivo seguimiento de la campaña.

Deberá ponerse a disposición del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES informes diarios y mensuales confeccionados oportunamente para el conocimiento del rendimiento y calidad.

Finalmente, se establece:

Horas mensuales logueadas por un agente de 6hs

Horas supervisión, *Project manager* y QA de 8hs

En caso de *Outbound*, llamadas 60% Celulares & 40% Fijos Dentro de este valor hora unitario se contemplará:

- Provisiones (Despidos)
- Vacaciones
- Coste Selección y capacitación
- Licencias (Software)
- Costes Legales
- Coste de Infraestructura edilicia y tecnológica.
- Remuneración Mandos Medios
- Remuneración Agente con subidas salariales contempladas que se acuerden por paritarias que correspondan durante la vigencia del contrato.

REGLÓN N° 1 - ITEM B

CRM – Control Web disponible y *customizable* con integración con SMS/Whatsap y Chat Online.

Central telefónica IP Local y WEB (También en alta disponibilidad) Plataforma de Email Marketing Customizable

Plataforma de Newsletter con Geolocalización e informe de secciones leídas (Customizable vía WEB) Visualización de reportes en tiempo real.

Cantidad Máxima de posiciones disponible: 100. Cantidad Mínima: 50.

Cantidad de Puestos, Horas y Particularidades

A) Horario de atención: El horario normal de atención son los días hábiles administrativos de lunes a viernes de 8:00hs a 20:00hs, pudiendo existir en situaciones de excepción, un incremento de la demanda del servicio, en el cual el horario podrá extenderse hasta cuatro (4) horas adicionales y/o la atención en los días sábados, Domingos y feriados. En este caso dichas excepciones serán comunicadas por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES al adjudicatario con una antelación no menor a doce (12) horas, según la previsión del comportamiento de la demanda.

B) Horas: El Oferente deberá cotizar por un valor hora, dentro de ese valor hora se deben incluir todas las especificaciones y requisitos que aparecen y se nombran durante el pliego.

C) Puestos:

- a) Coordinadores/Supervisores: El ratio de supervisión del Adjudicatario será de un (1) coordinador por cada quince (15) agentes y un (1) *Supervisor* a partir de dos (2) coordinadores y hasta cuatro (4) coordinadores máximo, para asegurar un cumplimiento de métrica.
 - Tareas habituales de los supervisores:



Ministerio de Educación y Deportes

- Asistir a los operadores: atención, manejo, resolución de conflictos y tratamiento de objeciones.
 - Comunicación fluida con los operadores a fin de clarificar las posibilidades vigentes de que disponen los alumnos al finalizar su ciclo formativo, para lograr una información exacta y precisa.
 - Control de los reportes del ACD a los fines de medir la eficiencia en la gestión de los operadores.
 - Verificar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos y de los medios de comunicación existentes.
 - Realizar informes de gestión.
 - Evaluación del rendimiento y calidad de las operaciones.
 - Monitoreo frecuente de las llamadas a fin de detectar errores, desvíos y/o oportunidades de mejora en los operadores.
- b) Monitor calidad: se requerirá de un (1) puesto de QA Control de Calidad y Monitoreo a partir de los dos coordinadores.
- Tareas habituales de los monitores:
 - Evaluación del rendimiento y calidad de las operaciones.
 - Monitoreo frecuente de las llamadas a fin de detectar errores, desvíos y/o oportunidades de mejora en los operadores
 - Realizar informes mensuales del área.
 - Realizar coaching sobre evaluaciones realizadas para mejorar la calidad del servicio

D) RRHH:

Perfil y habilidades técnicas requeridas para cada puesto:

Supervisores:

- Capacidad de interacción con los distintos actores del proceso para alcanzar los objetivos propuestos
- Capacidad de organización de equipos de gestión
- Capacidad para resolver problemas de forma rápida y eficiente
- Capacidad de manejar los tiempos conforme a los lineamientos del cliente
- Criterio para decidir y corregir desvíos rápidamente

Coordinadores:

- Capacidad de evaluación – seguimiento de cada representante que conforme su equipo
- Liderazgo natural
- Capacidad de motivar / incentivar
- Capacidad administrativa
- Capacidad de evaluación y seguimiento
- Capacidad de detección y operación de problemas

Monitores:

- Capacidad de escucha
- Capacidad de evaluación y seguimiento
- Capacidad de análisis
- Sentido de responsabilidad
- Capacidad de interacción con los distintos actores del proceso para alcanzar los objetivos propuestos
- Habilidad en el uso de los estilos de comunicación oral y escrito
- Administración del tiempo
- Conocimiento de herramientas informáticas (PC y paquete Office)

Operadores:

- Capacidad de aprendizaje que le permita incorporar en forma rápida y eficaz metodología, procedimientos y contenidos, y aplicarlos a sus responsabilidades cotidianas.
- Conocimiento del producto y servicio.



Ministerio de Educación y Deportes

- Sentido de responsabilidad.
- Orientación a la satisfacción al Usuario, que le permita identificar los motivos de la gente que llame y brindar soluciones satisfactorias.
- Orientación a la eficiencia y calidad de servicio.
- Sensibilidad interpersonal.
- Habilidad en el uso de los estilos de comunicación oral y escrito: implica buena dicción, uso y adaptación del vocabulario a las diferentes situaciones y personas que se comuniquen, expresándose de manera clara, concisa y empática.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación: implica el hacer lo que es necesario, adaptarse a las reglas y políticas de trabajo, así como a los cambios y transformaciones que puedan ir surgiendo.
- Tolerancia al Stress: para poder actuar eficazmente en aquellos casos en los que aumente significativamente la cantidad de llamados y la información que deba manejar.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Orientación de logro: implica que todas las tareas que tiene a cargo sean realizadas eficaz y eficientemente en pos de cumplir con los objetivos.
- Cautela y Discreción con respecto a la información que brinde y reciba y al uso que le dé a la misma.
- Trabajo en equipo
- Estabilidad emocional
- Disciplina, constancia, paciencia
- Capacidad de escucha
- Claridad en las explicaciones
- Calma en situaciones difíciles
- Generador de confianza
- Administración de tiempo
- Conocimiento de herramientas informáticas (PC y paquete Office)

E) Planes de incentivos y motivación

F) Capacitación:

Será a cargo del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES la formación específica del personal empleado por proveedor para el desarrollo y cumplimiento del presente pliego. El responsable por parte del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES junto a las áreas que demanden actividades del CENTRO DE CONTACTOS; serán las encargadas de capacitar al personal del proveedor que atenderá a los ciudadanos que se pongan en contacto por cualquier medio.

Durante la formación inicial a los trabajadores del Call Center se incluirán en sus carpetas exámenes escritos y un test final tipo roll-playing cuyo contenido y aprobación final será determinado junto con el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES. La impresión de los manuales necesarios para la capacitación será responsabilidad del adjudicatario, sobre la base de los contenidos aprobados y provistos por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

Se deberán realizar talleres de actualización y capacitación complementaria con instructores y supervisores del adjudicatario y del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES basados en los errores y/o dificultades detectadas. Las capacitaciones de los operadores, coordinadores, *supervisores* y QA; estarán a cargo del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

G) Nivel de servicio y calidad de la operación: Las llamadas deberán ser atendidas dentro de los parámetros de nivel de servicio establecidos al comienzo del proyecto. El acuerdo de nivel de servicio (SLA) lo mediremos en función del script telefónico, previamente elaborado por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES y aprobado por el responsable de Call Center del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES, de forma “*random*” a grabaciones realizadas o monitorizaciones online en remoto.

El adjudicatario asegurará la calidad de la operación mediante la implementación de un sistema que permita grabar el total (100%) de las llamadas emitidas por cada agente. Se asignará un Call ID asociado a la Base de Datos de alumnos suministrado por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES. Las grabaciones



Ministerio de Educación y Deportes

estarán disponibles en medios ópticos para el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES por el término de 1 año.

El envío se realizará desde el Call Center en CD, DVD, fichero FTP u otros formatos que se acordarán en la fase de implementación.

Todos los agentes que intervengan en la operación serán registrados e identificados y monitoreados al menos 1 vez c/u por semana (4 monitoreos mínimos por mes) dejando constancia de ello en planillas con detalle de los atributos medidos. Umbrales de Error crítico a determinar. Para ello el adjudicatario dispondrá de un profesional de control de calidad que analizará las interacciones de todos los agentes y a partir de las evaluaciones llevará a cabo acciones de coaching con la finalidad de mejorar el servicio y la calidad de la operación. Dichas acciones planillas de monitoreos y coaching deberán ser enviadas mensualmente para realizar un seguimiento de los avances de los agentes.

Cláusulas de Evolución del servicio de atención para aplicación de descuentos:

Se revisarán mensualmente las cantidades de llamadas emitidas. Dimensionamiento correcto respecto al requerido por la operación con un 0% de desvío.

En acciones *entrantes* el oferente debe asegurarse y garantizar con su área de análisis de carga de trabajo (workforce) el dimensionamiento correcto para no dejar de atender ninguna llamada.

H) DEL CÓMPUTO DE LOS SERVICIOS:

Las horas trabajadas durante el fin de semana y las trabajadas fuera del horario estipulado, lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, para el servicio objeto de la presente contratación, serán computadas como horas comunes para el cobro. A tal efecto, se tendrá en cuenta la presente equivalencia:

- De lunes a viernes: Una (1) hora = 1,5 horas
- Fin de semana: Una (1) hora = 3 horas

I) Servicio de asesoramiento del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES y opciones del 0800-xxx-xxxx

Las Llamadas de campañas telefónicas salientes para el:

- Programa >>**Conectar Igualdad**>> Tiempo medio hablado de 4' Programa>>**Primaria Digital**>> Tiempo medio hablado de 6';
- Convocatorias para Eventos, Cursos, Talleres >>Tiempo medio hablado de 7'.

RENGLON 2:

El oferente deberá contar con la siguiente infraestructura para brindar los servicios requeridos:

- Reportes On line de los envíos.
- Integración con sistemas satelitales
- Posibilidad de enviar hasta 1 Millón de SMS/Whatsap por día
- Certificación digital (protocolo https)

RENGLON 3:

- Utilización de motor de envío Word class con mantenimiento de políticas estrictas para asegurar la entrega.
- Posibilidad de realizar segmentación de las bases de datos según los campos disponibles y reportes de performance de campañas.

RENGLON 4:

El oferente deberá contar con la siguiente infraestructura para brindar los servicios requeridos:

- Emisión de llamados telefónicos masivos con mensaje de audio pregrabados.
- Encuestas telefónicas automáticas.
- Inicio en cuarenta y ocho (48) horas una vez solicitado formalmente por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

RENGLON 5:

El oferente deberá contar con la siguiente infraestructura para brindar los servicios requeridos:

- 0800-xxx-xxxx
- Personalización de Imagen.



Ministerio de Educación y Deportes

- Soporte 7 días a la semana, 24 horas por día.
- Encuesta Post-Chat. Posibilidad de recolectar la información de los visitantes al término de cada chat.
- Co-Browsing, en lugar de explicar dónde el visitante puede encontrarla respuesta, posibilidad de dirigir el navegador del visitante directamente a la página que está buscando.
- Monitoreo de actividad en tiempo real, facilitando un resumen de la actividad de los agentes asignados.

///



Ministerio de Educación y Deportes

OTRAS ESPECIFICACIONES

A) CENTRO DE CONTACTO

Este MINISTERIO designará uno o varias personas que operarán como CENTRO DE CONTACTO con relación al adjudicatario.

Tendrá a su cargo la verificación y validación del cumplimiento de los servicios y desarrollos a ser cumplidos por los adjudicatarios; para ello emitirá un informe dirigido a la COMISIÓN DE RECEPCIÓN DEFINITIVA.

B) Cumplimiento de Normativa

Toda vez que los servicios licitados en el presente conllevan el tratamiento de datos personales, quien/es resulte/n adjudicatario/s de la presente deberán observar y cumplimentar la normativa dispuesta en la Ley 25.326 (B.O. 02-11-2000).

El proveedor deberá disponer de los medios técnicos y de organización pertinentes, debiendo contar con los equipos necesarios y cuantos profesionales cualificados sean precisos en cada momento para cumplir satisfactoriamente el objeto de la presente licitación, debiendo cubrir las bajas tan pronto como se produzcan. Dichos profesionales formarán parte de la plantilla del proveedor y actuarán en todo momento bajo la coordinación, dirección y supervisión del proveedor, el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES designará a un responsable para cuantas comunicaciones resulten precisas.

El proveedor responderá de todas las obligaciones fiscales, laborales, de prevención de riesgos laborales y de seguridad social y de cualquier autorización que sea requerida por ley que correspondan a su actividad, debiendo dar puntual cumplimiento a las mismas. En ningún caso podrá exigirse responsabilidad alguna al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES por estos conceptos. La organización, dirección, control, selección, sustitución, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación a un empresario respecto a sus trabajadores corresponderán al proveedor para con su equipo, quedando el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES completamente al margen de tales relaciones, sin perjuicio de la facultad de supervisión de éste acerca de la calidad de los servicios prestados. Siempre que el responsable del CENTRO DE CONTACTOS del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES lo solicite, el proveedor se obliga a acreditar el cumplimiento de estas obligaciones.

El proveedor deberá facilitar al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES los informes que le solicite sobre evaluación del personal, funcionamiento y gestión del servicio, con el contenido y forma que se determine, así como aquellos que se puedan igualmente demandar con carácter extraordinario y/o puntual.

El proveedor deberá responder frente al responsable del CENTRO DE CONTACTOS del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES por el trabajo que realicen las personas que emplee en la ejecución de los servicios y, a tal efecto, suscribir y mantener, a satisfacción del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES, un seguro de responsabilidad civil que garantice la cobertura de los daños que aquél pudiera sufrir por eventos que ocurran durante la prestación, como consecuencia, directa o indirecta, o con motivo de ésta, y que sean imputables al proveedor o sus empleados, entre los que se incluirán, con carácter enunciativo y no limitativo, el robo, extravío o deterioro en los medios utilizados en la prestación del servicio, o cualquier otro de naturaleza análoga. La suscripción y cuotas del seguro correrán a cargo del proveedor.

El proveedor deberá informar de inmediato al responsable del CENTRO DE CONTACTOS del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES sobre:

- cualquier anomalía o incidencia que se pudiera producir en la prestación del servicio y atender cualquier necesidad requerida por éste; y
- cualquier cambio que se pudiera producir en la composición de su accionariado u órganos que pudiera afectar de modo significativo al cumplimiento del pliego.

El proveedor deberá colaborar ante cualquier actuación, requerimiento o visita de un organismo regulador o supervisor en sus instalaciones, en relación con los servicios objeto del presente contrato, autorizando que se lleven a cabo tales visitas, y cooperando en todo lo necesario con el organismo regulador o supervisor de que se trate, de conformidad con las instrucciones que le indique el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.



Ministerio de Educación y Deportes

C) ACTUALIZACION DE PRECIO

Cuando por negociaciones colectivas, acuerdos con el Sindicato que agrupe la actividad y la Asociación correspondiente, se dispongan aumentos salariales para la actividad; o el Poder Ejecutivo Nacional disponga incrementos salariales u homologue nueva escala salarial, u otorgue alguna suma remunerativa o no remunerativa que implique una alteración en el costo de la mano de obra, estos incrementos podrán ser trasladados al precio a solicitud del adjudicatario.

Este ajuste sólo podrá trasladarse al precio, sobre el porcentaje referido a mano de obra y cargas sociales.

Cabe señalar que se considerarán nuevos incrementos o aumentos salariales, a aquellos que hayan sido homologados por autoridad competente posteriormente a la fecha de la presentación de las ofertas.

D) PERSONAL EMPLEADO-INDEMNIDAD

El Adjudicatario queda obligado a presentar un listado del personal asignado para la prestación de los servicios contratados por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES con anterioridad a su concurrencia a dicho sitio, de forma tal de confeccionar las autorizaciones que las habiliten.

El personal de la empresa adjudicataria deberá ser idóneo, estar provisto de identificación adecuada y de los elementos de seguridad establecidos por los organismos que reglamentan la actividad.

La empresa adjudicataria queda obligada, respecto de su personal, a observar las disposiciones laborales vigentes, asumiendo todas obligaciones que le corresponden como empleadora emergente de las Leyes N° 20.744, 24.013, 25.323, 25.345, 24.557, concordantes y modificatorias.

La adjudicataria deberá contratar seguros para su personal que cubran accidentes motivados o vinculados con la prestación del servicio aquí contratado.

El personal asignado por el adjudicatario para efectuar trabajos objeto de la presente Licitación Pública, carece de todo vínculo de tipo laboral con el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES, siendo el adjudicatario, el único empleador del personal afectado al presente, por cuya razón reconoce que ningún vínculo laboral, ni de ningún otro tipo existe, ni existirá entre el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES y dicho personal.

En consecuencia, el adjudicatario se hace enteramente responsable por el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de seguridad social de su personal afectado a la prestación del servicio solicitado, asumiendo todos los costos laborales y previsionales que se devenguen de su servicio y prestación.

El adjudicatario declara expresamente asumir los costos laborales, ya sea en relación con el personal con el que contare al inicio del proyecto o el que contratare con posterioridad, así como de todo otro que, a cualquier título pudiera destinar a realizar las tareas aquí encomendadas.

Ello implica, con carácter simplemente enumerativo, los costos que pudieran surgir por accidentes y enfermedades tanto inculpables como profesionales que pudiera sufrir el personal, por juicios laborales, de cualquier índole y honorarios de abogados, peritos y conciliadores y/o árbitros que pudieran intervenir en cualquier cuestión relacionada con el derecho del trabajo y de la seguridad social.

El Adjudicatario se obliga a mantener indemne al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES desde el pedido de provisión de servicios que realice esta última y se mantendrá aún después de finalizado el servicio requerido.

Dicha obligación comprende mantener indemne y liberar al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES de toda responsabilidad y/o eventual obligación de abonar indemnizaciones por cualquier acción legal que su propio personal, o en general, cualquiera que, encontrándose bajo su dependencia o no, prestaren directa o indirectamente servicios en relación a la tarea aquí encomendada, pudieren iniciar contra el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.



Ministerio de Educación y Deportes

El Adjudicatario se obliga a reintegrarle al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES dentro del plazo de 30 días corridos posteriores a la notificación fehaciente, la suma que haya desembolsado en este concepto. El vencimiento del plazo aquí pactado sin que el proveedor haya cumplido con dicho reembolso ocasionará la mora automática sin necesidad de interpelación e intimación judicial o extrajudicial previa.

El MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES no admitirá bajo ningún concepto, incumplimientos por parte del adjudicatario con relación al personal asignado a las tareas objeto de la presente Licitación Pública, relacionados con el cumplimiento de la normativa laboral y previsional vigente.

El adjudicatario estará obligado a entregar mensualmente al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES la siguiente documentación y/o constancias:

- 1- De conformidad con lo previsto en el artículo 30 de la Ley N° 20.744 (reformada por el art. 17 de la ley 25.013) copia firmada de los comprobantes de pago al sistema de la seguridad social y constancia de cobertura a la aseguradora de riesgos de trabajo a que este adherida dentro del marco de la ley 24.557.
- 2- Constancia de su número de CUIT y del número de CUIL de cada uno de los trabajadores asignados para la prestación del servicio.
- 3- Copias de los recibos de pago de remuneraciones a su personal afectado debidamente firmada.
- 4- Deberá acreditar dentro de las 48 horas de iniciada la prestación del servicio, la titularidad de una cuenta corriente, su número, Banco y filial.
- 5- Respecto del nuevo personal que vaya integrando al servicio, previo al inicio de sus tareas, el Adjudicatario deberá entregar la constancia de aceptación con la CLAVE DE ALTA TEMPRANA que ordena la Resolución N° 899/00 de la AFIP. También autoriza a que en cualquier momento el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES pueda compulsar sus libros de sueldo y en general cualquier documentación vinculada al cumplimiento de las obligaciones que, como empleador tiene el adjudicatario.

Queda claramente establecido que el no cumplimiento de las exigencias previstas en esta cláusula habilitará al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES a impulsar el procedimiento de penalidades y sanciones establecidas por el Decreto N° 1023/01 y concordantes

No obstante, todo lo expuesto el adjudicatario abonará al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES todos los gastos que este pudiera efectuar en razón de las cuestiones laborales y/o previsionales tratadas en la presente cláusula, aun después de terminada la relación, asumiendo dicha obligación.

E) PENALIDADES

El incumplimiento por parte del adjudicatario de los objetivos establecidos en los puntos del Pliego de Condiciones Técnicas facultará al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES para aplicar al adjudicatario una multa sobre la facturación mensual de ese período, a saber:

- 1- Contravenciones al cronograma de escalabilidad enunciado;
- 2- Interrupción del servicio por falta de provisión de energía eléctrica, conectividad o cualquier otro motivo que impida al adjudicatario la provisión normal del servicio;
- 3- Desvíos del AHT por fuera de objetivos porcentuales mínimos y/o máximos establecidos;
- 4- Insuficiencia en niveles de Calidad de Atención o efectividad de carga de gestiones.

Las siguientes penalidades, que surgen cada una por el incumplimiento de los respectivos puntos descriptos en el párrafo anterior, se perfeccionarán mediante nota de crédito emitida por el proveedor y no se procederá al pago de la factura hasta tanto se perfeccione la misma, de manera independiente de las responsabilidades civiles y penales que se pudieran generar como consecuencia del incumplimiento del presente contrato:

- 1- Se restarán las horas de logueo de los operadores no habilitados de las horas de los operadores logueados, hasta su correspondiente ingreso a la línea.
- 2- Se restarán las horas de logueo de los operadores habilitados durante el tiempo que registre la interrupción del servicio más el valor correspondiente a un porcentaje de la factura correspondiente al mes anterior, de acuerdo al tiempo de incidencia detallado en el siguiente cuadro:

0 a 180 minutos	2,5% del monto de la factura del mes anterior
-----------------	---



Ministerio de Educación y Deportes

180 a 360 minutos	5% del monto de la factura del mes anterior
Mayor a 360 minutos	10% del monto de la factura del mes anterior

- 3- Se restarán un porcentaje de las horas de logueo de los operadores habilitados cuyo promedio de atención este por fuera de los parámetros establecidos como AHT objetivo.
- 4- Se restará un porcentaje de las horas de logueo de los operadores habilitados cuyo promedio de atención este por fuera de los parámetros establecidos como AHT objetivo.
- 5- Se restará un porcentaje de las horas de logueo de los operadores habilitados que no alcancen la base de Calidad de Atención y carga de gestiones requeridas.

Las penalidades que se apliquen serán sin el perjuicio de otras acciones legales y demás medidas administrativas que surgen de la aplicación del Régimen de Contrataciones vigente del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES y la legislación supletoria en la materia.

En caso de recibir penalidades en dos oportunidades, el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES podrá rescindir la contratación del servicio y ejecutar la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

La multa establecida anteriormente no será de aplicación en caso de atrasos producidos por razones no imputables al Adjudicatario, a juicio del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

F) LEGALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

El MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES deslinda toda responsabilidad por las infracciones al ordenamiento jurídico vigente y, en especial, a sus previsiones sobre derecho de propiedad intelectual (derecho de autor, marcas de fábrica o de comercio, dibujos y modelos industriales, patentes protección de la información no divulgada, etc.); que puedan ocasionar o en que puedan incurrir los bienes y/o servicios que sean ofrecidos y/o contratados, siendo el oferente, adjudicatario y/o contratista el exclusivo responsable de dichas infracciones.

En tal sentido, el oferente, adjudicatario y/o contratista deberá mantener indemne al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES y a quienes, en virtud de la contratación proyectada se relacionen con ella, frente a cualquier reclamo judicial o extrajudicial que se origine en las infracciones mencionadas en el párrafo anterior.

G) CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

Toda la información que ambas partes identifiquen como reservada y sea entregada por una de las partes a la otra para cualquiera de los fines de esta contratación, el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES y el proveedor se comprometen a mantenerla en forma confidencial.

En este sentido, ambas partes firmarán un Acuerdo de Confidencialidad una vez producida la adjudicación y emitida la correspondiente autorización de gastos, que se regirá de acuerdo a las normas del siguiente apartado.

///



Ministerio de Educación y Deportes

CONFIDENCIALIDAD

Confidencialidad. El/los proveedores/es esta/n obligado/s a guardar secreto profesional respecto de los datos personales sujetos a tratamiento, y a guardar dicho secreto una vez finalizadas sus funciones o las actividades en virtud de las cuales dichos datos fueron sometidos a tratamiento.

Asimismo, ambas partes se comprometen a:

- No divulgar información confidencial a ninguna persona ni entidad exceptuando sus propios empleados o personal contratado destinado en la prestación del servicio, a condición de que éstos mantengan también la confidencialidad y sólo en la medida que sea necesario para la correcta ejecución de la prestación pactada;
- Abstenerse de utilizar la información de la otra parte para cualquier propósito distinto de la implementación y ejecución del presente pliego;
- No duplicar, reproducir o conservar todo o parte de la información proporcionada por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES con fines ajenos al cumplimiento de las obligaciones pactadas.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula tendrán validez durante la vigencia de este pliego y en los cinco (5) años siguientes a su finalización. Cada una de las partes se compromete a entregar a la otra toda la información confidencial que obre en su poder o en poder de sus empleados o colaboradores, o a destruirla a petición expresa de la otra parte y en el modo en que ésta establezca, sea cual sea el medio en el que esté registrada esta información. Igualmente, los comparecientes quedan obligados a certificar a la otra parte que todo material en su poder ha sido devuelto, borrado o destruido de conformidad con los párrafos anteriores de la presente estipulación y, por tanto, que no dispone de ninguna copia de todo o parte de la documentación asociada a la misma.

El/los proveedores/es se compromete/n a cumplir todas las obligaciones legales vigentes en materia de protección de datos, quedando sujeto a la responsabilidad del abono de los daños y perjuicios causados al MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES como consecuencia de su incumplimiento, entre los cuales se incluyen el pago de las sanciones administrativas y de los importes en que sea condenado, en la jurisdicción civil o penal, así como los gastos ocasionados en los eventuales procedimientos.

Dando cumplimiento a lo previsto en la **Ley N° 25.326** (B.O. 02-11-2000), y para aquellos servicios objeto de este pliego que impliquen un tratamiento de datos efectuado por el proveedor por cuenta del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES, el adjudicatario asume, en relación con los datos personales que son objeto de tratamiento, los siguientes compromisos:

- a) Únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del CENTRO DE CONTACTOS del MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.
- b) El encargado del tratamiento (proveedor) no aplicará los datos comunicados por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES ni los utilizará para un fin distinto de la prestación de los servicios que tienen convenidos.
- c) Los datos personales no serán comunicados, ni siquiera para su conservación, a otras personas, salvo en los casos autorizados por la Ley.
- d) Se destruirán o devolverán los datos, una vez prestado el servicio pactado, al responsable del fichero.
- e) El encargado del tratamiento adoptará, en los términos previstos **Ley N° 25.326** (B.O. 02-11-2000), y sus normas de desarrollo, entre ellas, el Reglamento de Medidas de Seguridad, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado y que en aquella normativa se califican como de nivel medio.
- f) El encargado del tratamiento se obliga a guardar la máxima reserva y confidencialidad de los datos a los que tenga acceso, adoptando las medidas necesarias para evitar su divulgación, obligación que subsistirá de forma indefinida después de la conclusión de la prestación de los servicios por el proveedor.
- g) El encargado del tratamiento responde ante el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES de las sanciones y, en general, de cuantos daños y perjuicios éste pudiera experimentar como consecuencia del incumplimiento por aquél de las obligaciones a su cargo en la presente licitación.



Ministerio de Educación y Deportes

Los deberes previstos en los puntos anteriores de esta cláusula los tendrán ambas partes no sólo respecto a sus empleados, sino que también se hacen extensivos a sus filiales, clientes, suministradores o proveedores y todos aquellos que por cualquier medio pudieran tener acceso a la información.

Convenio de Confidencialidad. El/los proveedores/es que resulten adjudicados en la presente Licitación deberán suscribir un *Convenio de Confidencialidad* respecto de cada una de las obligaciones enumeradas en el presente apartado (“7. Cumplimiento Normativa – Confidencialidad”). El mismo se encuentra adjuntado en el *Anexo I* del presente Pliego.

Seguridad. El/los proveedores/es deberá/n adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, de modo de evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, y que permitan detectar desviaciones, intencionales o no, de información, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado. Dichas medidas deberán garantizar un nivel de seguridad apropiado en relación con la tecnología aplicada y sus avances, con la naturaleza de los datos tratados y con los riesgos propios del tratamiento, quedando prohibido registrar datos personales en archivos, registros o bancos que no reúnan condiciones técnicas de integridad e idoneidad.



Ministerio de Educación y Deportes

ANEXO I

CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

Entre _____, con domicilio en _____, representada en este acto por _____, titular del Documento Nacional de Identidad Nro. _____ (En adelante “LA ADJUDICATARIA”) y MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y DEPORTES, sito en Pizzurno 935 (1020) (En adelante “MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y DEPORTES”), y CONSIDERANDO:

- Que el MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y DEPORTES, mediante Licitación Pública Nro. _____ ha contratado los servicios de LA ADJUDICATARIA con el objeto de realizar la ejecución de campañas de Contact Center y servicios de atención telefónica.
- Que LA ADJUDICATARIA, en razón de las tareas encomendadas, tendrá acceso a datos e información propia de MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y DEPORTES, y en base a ella cual ejecutará sus tareas.
- Que la LEY 1.845, sancionada por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, y la LEY 25.326, sancionada por el Congreso de la Nación de la República Argentina, tienen por objeto la protección integral de datos personales asentados en archivos, registros, y/o bases o bancos de datos.
- Que en adelante se denominará como “LA INFORMACIÓN” a toda comunicación oral y documentación escrita y/o digital o digitalizada que MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y DEPORTES facilite a LA ADJUDICATARIA en razón de la prestación a ejecutar.

Por tanto, ambas partes han resuelto suscribir el presente CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

ARTICULO 1º: LA INFORMACIÓN es propiedad de MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y DEPORTES, y el presente Convenio no será interpretado como un otorgamiento a favor de LA ADJUDICATARIA de ningún tipo de licencia o cualquier otra clase de derechos sobre LA INFORMACIÓN.

ARTICULO 2º: La ADJUDICATARIA tiene la obligación de guardar secreto profesional respecto de LA INFORMACIÓN recibida por parte de MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES, y a guardar dicho secreto una vez finalizadas sus funciones o las actividades en virtud de las cuales LA INFORMACIÓN fuera sometida a tratamiento. Deberá guardar la máxima reserva y confidencialidad respecto de LA INFORMACIÓN a la que tenga acceso, adoptando las medidas necesarias para evitar su divulgación, obligación que subsistirá de forma indefinida después de la conclusión de la prestación de los servicios por el proveedor.

ARTICULO 3º: LA ADJUDICATARIA no divulgará LA INFORMACIÓN a ninguna persona ni entidad exceptuando sus propios empleados o personal contratado destinado en la prestación del servicio, a condición de que éstos mantengan también la confidencialidad y sólo en la medida que sea necesario para la correcta ejecución de la prestación pactada. LA ADJUDICATARIA garantiza que su personal y las personas vinculadas a la prestación del servicio estarán sujetos al cumplimiento de todas las cláusulas del presente Convenio.



Ministerio de Educación y Deportes

ARTICULO 4°: LA ADJUDICATARIA se obliga a no duplicar, reproducir o conservar todo o parte de LA INFORMACIÓN proporcionada por MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES con fines ajenos al cumplimiento de las obligaciones pactadas.

ARTICULO 5°: Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente Convenio tendrán validez durante la totalidad de la prestación encomendada, y en los 5 (CINCO) años siguientes a su finalización.

ARTICULO 6°: LA ADJUDICATARIA se compromete a entregar toda LA INFORMACIÓN que obre en su poder o en poder de sus empleados o colaboradores, o a destruirla a petición expresa de MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES y en el modo en que ésta establezca, sea cual sea el medio en el que esté registrada LA INFORMACIÓN. Igualmente, MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES queda habilitado a certificar, respecto de LA ADJUCATARIA, que toda LA INFORMACIÓN en su poder ha sido devuelta, borrada o destruida de conformidad con lo suscripto en el presente Convenio y, por tanto, que no dispone de ninguna copia de todo o parte de la documentación asociada a la misma.

ARTICULO 7°: LA ADJUDICATARIA se compromete a tratar LA INFORMACIÓN conforme las instrucciones del responsable del contact center de MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES.

ARTICULO 8°: LA ADJUDICATARIA adoptará, en los términos previstos en la LEY 1.845 y la LEY 25.326, el Reglamento de Medidas de Seguridad, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de LA INFORMACIÓN y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

ARTICULO 9°: Los cláusulas y obligaciones previstas en el presente Convenio serán de aplicación respecto de LA ADJUDICATARIA, respecto de la totalidad de sus empleados y/o dependientes, y extensivamente respecto de sus filiales, clientes, suministradores o proveedores y todos aquellos que por cualquier medio pudieran tener acceso a LA INFORMACIÓN.

ARTICULO 10°: Este Convenio de Confidencialidad se encuentra sujeto a las leyes de la República Argentina, en particular la Ley 1.840, sancionada por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, y la Ley 25.326, sancionada por el Congreso de la Nación.

ARTICULO 11°: Para el supuesto de incumplimiento por parte de LAADJUDICATARIA respecto de las obligaciones emergentes del presente Convenio, MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES podrá rescindir el presente acuerdo y/o reclamar los daños y perjuicios sufridos.

ARTICULO 12°: Para el supuesto caso de controversia en cuanto a los alcances del presente, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales Federales de Capital Federal renunciando a cualquier otro fuero y/o jurisdicción.

ARTICULO 13°: A todos los efectos legales las partes fijan sus domicilios en los denunciados ut supra donde serán válidas todas las notificaciones judiciales y extrajudiciales.

En prueba de conformidad se firman DOS ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en Buenos Aires, a los __ días del mes de _____ de 201__.

///



Ministerio de Educación y Deportes

ANEXO II
PERSONA JURÍDICA

Buenos Aires,..... de..... de 2....-

Sres. MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES

Quien suscribe.....⁽¹⁾,.....⁽²⁾ N°....., en mi carácter de.....
.....⁽³⁾ de la firma⁽⁴⁾, declaro bajo juramento que
la misma:

- no se encuentra incurso en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con el Estado.
- no mantiene procesos judiciales con el Estado Nacional, sus entidades descentralizadas, ni con ninguno de los organismos incluidos en el artículo 8° de la Ley N° 24.156⁽⁵⁾,
- presenta una situación regularizada en lo que a aportes previsionales y cumplimiento tributario se refiere.
- No posee conflicto de intereses conforme a lo establecido en la ley de Ética Pública 25.188 y sus modificatorias.

FIRMA:

ACLARACIÓN:

D.N.I.:

- (1) Nombre y apellido del presentante.
- (2) Tipo de documento, DNI, LC o LE, CI o Pas.
- (3) Titular, apoderado, gerente, etc.
- (4) Nombre de la empresa.
- (5) Comprende la Administración Central y los Organismos Descentralizados, Instituciones de Seguridad Social, Sociedades del Estado, Sociedades Anónimas con Participación Estatal Mayoritaria, todas aquellas otras organizaciones empresariales donde el Estado nacional tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias, toda organización estatal no empresarial, con autarquía financiera, personalidad jurídica y patrimonio propio, donde el Estado nacional tenga el control mayoritario del patrimonio o de la formación de las decisiones, incluyendo aquellas entidades públicas no estatales donde el Estado nacional tenga el control de las decisiones y los Fondos Fiduciarios integrados total o mayoritariamente con bienes y/o fondos del Estado nacional.



Ministerio de Educación y Deportes

**ANEXO IV
PERSONA FÍSICA**

Buenos Aires,..... de..... de 2.....-

Sres. MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES

Quien suscribe.....⁽¹⁾,.....⁽²⁾ N°....., declaro bajo juramento que:

- no me encuentro incurso en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con el Estado.
- no me encuentro incurso en ninguna de las causales de incompatibilidad para contratar con el Estado.
- no mantengo procesos judiciales con el Estado Nacional, sus entidades descentralizadas, ni con ninguno de los organismos incluidos en el artículo 8° de la Ley N° 24.156⁽³⁾,
- presento una situación regularizada en lo que a aportes previsionales y cumplimiento tributario se refiere.
- no posee conflicto de intereses conforme a lo establecido en la ley de Ética Pública 25.188 y sus modificatorias.

FIRMA:

ACLARACIÓN:

D.N.I.:

(1) Nombre y apellido del presentante.

(2) Tipo de documento, DNI, LC o LE, CI o Pas..

(3) Comprende la Administración Central y los Organismos Descentralizados, Instituciones de Seguridad Social, Sociedades del Estado, Sociedades Anónimas con Participación Estatal Mayoritaria, todas aquellas otras organizaciones empresariales donde el Estado nacional tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias, toda organización estatal no empresarial, con autarquía financiera, personalidad jurídica y patrimonio propio, donde el Estado nacional tenga el control mayoritario del patrimonio o de la formación de las decisiones, incluyendo aquellas entidades públicas no estatales donde el Estado nacional tenga el control de las decisiones y los Fondos Fiduciarios integrados total o mayoritariamente con bienes y/o fondos del Estado nacional.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2017 - Año de las Energías Renovables

**Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas**

Número:

Referencia: PET (EX-2016-04895602-APN-JGA#ME Call center)

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 20 pagina/s.