

Contratación de empresa para servicios de atención telefónica en casa central

Licitación abreviada ampliada N° 02/2016

ACLARACIONES 1

- Pregunta:** ¿Cuál es el horario a cubrir en la atención presencial? Es de lunes a viernes?

Respuesta: El horario de atención de las oficinas es de 13 a 17 horas. El horario a cumplir por estas dos personas (atención presencial) será de 12 a 18 horas de lunes a viernes.
- Pregunta:** ¿Las 2 personas de atención presencial deben cubrir todo el horario?, o pueden realizar horarios complementarios?

Respuesta: Deben cumplir el horario mencionado en la pregunta 1.
- Pregunta:** ¿Los agentes encargados de la atención telefónica deben cumplir algún mínimo de horas semanales?

Respuesta: Las carga horaria semanal no podrá ser mayor a 40 horas/personas. No está estipulado el mínimo.
- Pregunta:** ¿El servicio es de lunes a viernes?

Respuesta: Tal como indica el punto 2 del pliego “la atención de la central telefónica de la casa central de la ANV, los días hábiles, en horario diurno (9 a 19 hs.)...”
- Pregunta:** El servicio contempla 10 horas diarias de atención. Los agentes pueden estructurarse en módulos de 5 horas?

Respuesta: La propuesta debe ser presentada por la empresa. Cabe aclarar que las 12 personas deben cumplir horario los 5 días de la semana.
- Pregunta:** ¿El depósito de garantía lo deben hacer todos los oferentes previo a la apertura de la licitación?

Respuesta: Si, en el caso de que corresponda.
Art. 55 TOCAF

No se exigirán garantías de mantenimiento de ofertas por aquellas inferiores al tope de la licitación abreviada establecido en el numeral 1 del artículo 33 precedente ni se exigirán garantías de fiel cumplimiento de contrato por montos inferiores al 40% de dicho tope.
- Pregunta:** ¿El depósito de garantía las empresas lo harán mediante un cheque u otro medio de pago?

Respuesta: El depósito de garantía podrá ser depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza, por un valor equivalente al 1% (uno por ciento) del valor de la oferta

Artículo 55 TOCAF

Los oferentes deberán garantizar el mantenimiento de su oferta y el cumplimiento del contrato mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza, por un valor equivalente al 1% (uno por ciento) o 5% (cinco por ciento) del valor de la oferta o adjudicación respectivamente. El organismo licitante, por razones fundadas, podrá aumentar dichos porcentajes o establecer un criterio diverso en el pliego respectivo para la determinación del monto o establecer o aceptar otras formas de garantía equivalentes.

No se exigirán garantías de mantenimiento de ofertas por aquellas inferiores al tope de la licitación abreviada establecido en el numeral 1 del artículo 33 precedente ni se exigirán garantías de fiel cumplimiento de contrato por montos inferiores al 40% de dicho tope.

Las garantías que no corresponda retener se devolverán de oficio por los funcionarios autorizados a ello.

8. **Pregunta:** ¿El importe a depositar es el 5% de la oferta anual incluido el IVA considerando un servicio de 12 personas?

Respuesta: La pregunta se responde en 7.

9. **Pregunta:** ¿La Adjudicataria podrá acceder en forma remota para monitorear el servicio?

Respuesta: No, el monitoreo del servicio estará a cargo del coordinador.

10. **Pregunta:** ¿Es correcto que dicho depósito debe efectuarse previo a la recepción de las ofertas? (en el pliego, en el ANEXO 3 menciona como fecha máxima el 25 de febrero, pero las ofertas se reciben hasta al 26).

Respuesta: Si, es correcto.