

Pliego de Condiciones Técnicas

Concurso Público de Precios: Selección de un proveedor para la realización de estudios cuantitativos telefónicos

1. Objeto del llamado

1.1. Ceibal, persona pública no estatal creada por Ley 18.640, es el centro de innovación educativa con tecnologías digitales del Estado Uruguayo, al servicio de las políticas públicas educativas. Promueve la integración de la tecnología a la educación con el fin de mejorar los aprendizajes e impulsar procesos de innovación, inclusión y crecimiento personal.

1.2. En este contexto convoca al presente llamado para la realización de investigaciones que impliquen encuestas telefónicas o campañas de seguimiento telefónico relacionados con investigaciones, evaluaciones y monitoreo de los programas que gestiona Ceibal.

1.3. El monto máximo a adjudicar es de \$3.000.000 (tres millones de pesos uruguayos) impuestos incluidos. Ceibal se reserva el derecho de no ejecutar el total de lo adjudicado, pero asegura la ejecución, dentro del plazo del contrato, de al menos un 50%.

1.4. El plazo de ejecución de esta contratación es de máximo dos años.

2. Alcance del llamado

2.1. Objetivos

Se propone contratar los servicios de un proveedor para la realización de investigaciones que impliquen encuestas telefónicas o campañas de seguimiento telefónico. Ceibal irá solicitando al adjudicatario las investigaciones que sea necesario desarrollar, cada una de ellas tendrá su propia definición de objetivos y diseño metodológico (instrumento de relevamiento y muestra).

Se prevén los siguientes servicios (ítems a cotizar):

- **Encuestas telefónicas de entre 8 y 12 minutos a adultos:** realización de encuestas dirigidas (a partir de listados proporcionados por Ceibal) o a población en general (muestreo aleatorio de celulares realizado por el proveedor). Además de la cantidad de casos efectivos, con fines de presupuestación, se prevé la distinción por dificultad¹ de contacto con el respondente, es decir una aproximación a la tasa de éxito. La dificultad baja refiere a las encuestas a población general o encuestas dirigidas con listados de teléfonos recientemente contactados por Ceibal. La dificultad media refiere a encuestas a poblaciones específicas

¹ Este nivel deberá acordarse antes del inicio de la investigación y sólo en casos excepcionales, en donde la información no esté disponible o la estimación se haya realizado equivocadamente, podrá modificarse el segmento en que se asignó la encuesta. Tanto a beneficio del proveedor como del solicitante.

(de cierta edad o género, por ejemplo, que representen 40% o más de la población²) o encuestas dirigidas con listados de teléfonos registrados en CRM Ceibal. La dificultad alta, refiere a encuestas a poblaciones específicas (de cierta característica que represente menos del 40% de la población³) o encuestas dirigidas con listados de teléfonos de registros no de Ceibal, de baja calidad o desactualizados.

- **Encuestas telefónicas de entre 8 y 12 minutos a menores de 18 años** (requiere autorización de los adultos responsables). Realización de encuestas dirigidas (a partir de listados proporcionados por Ceibal) o a población en general (muestreo aleatorio de celulares realizado por el proveedor) a menores de edad que requiere la autorización previa de un adulto responsable. Por tanto, estas encuestas pueden requerir más de una llamada con contacto exitoso, una con adulto y otra con menor. Se diferencia la presupuestación por cantidad y dificultad de contacto, de la misma manera que el ítem anterior.

- **Llamadas salientes de seguimiento:** son llamadas a docentes o centros educativos para el seguimiento de aplicación autoadministrada de encuestas o pruebas. Se considera un caso como completo una vez que se contacta y se puede realizar el speech de recordatorio y se releva un resultado sobre intención de realización de la encuesta o prueba.

- **Informe de encuesta:** implica el procesamiento de base de datos y la elaboración de un documento (en formato a acordar) de largo de aproximadamente 35 páginas conteniendo lo más relevante de los resultados del estudio incluyendo conclusiones y sugerencias.

A modo de referencia, Ceibal realizó durante 2024 4 estudios de encuestas telefónicas que implicaron 1645 casos de adultos y 400 a menores y solicitó la elaboración de 2 informes.

2.2. Etapas

Los trabajos solicitados en el presente pliego se dividirán en cuatro etapas:

2.2.1. Primera etapa

Ceibal enviará al proveedor una definición de objetivos y metodología a utilizar (universo, muestra, tipo de instrumento, según corresponda), así como el plazo de entrega esperado.

El proveedor por su parte elaborará una propuesta para cada trabajo que se solicite. Dicha propuesta deberá contener una clara definición de los objetivos, la metodología y condiciones generales tales como plazo de entrega de los resultados, costos en base a los cotizados en la oferta, cronograma de actividades, nómina de personal afectado, así como cualquier otro elemento que Ceibal entienda necesario para dar su conformidad.

Los costos de cada trabajo serán los cotizados según la metodología establecida en

² Se tomará la Encuesta Continua de Hogares o el Censo de Población y Viviendas, si estuviera disponible, o el mejor estimador que se encuentre.

³ Idem nota anterior.

el presente llamado.

En caso del ítem "informe" el proveedor recibirá un detalle de los objetivos de análisis junto con los insumos necesarios y se especificará el producto esperado (informe escrito o archivos de procesamiento)

2.2.2. Segunda etapa

Consiste en el desarrollo del trabajo de campo que incluirá al menos las siguientes actividades:

- Programación del instrumento de relevamiento a aplicar, previendo forma y tiempos de testeo por parte de Ceibal.
- Testeo, en caso de que sea programado por Ceibal, del instrumento de relevamiento a aplicar.
- Capacitación del equipo de encuestadores.
- Realización de encuestas o llamadas.
- Grabación de las llamadas (detallar en la oferta la forma en que realizarán este registro y el formato en que se pueden compartir con Ceibal).
- Reportes diarios o en tiempo real a Ceibal del avance del campo.
- Supervisión de un porcentaje del trabajo total, se considera deseable un **20%**.

2.2.3. Tercera etapa

Entrega de los siguientes productos:

- Base de datos depurada (casos válidos) con chequeo de consistencias, codificación de variables abiertas y variables de muestra y relevamiento (encuestador, fecha, duración, etc.). En encuestas a población general cuyo muestreo haya sido realizado por el proveedor, la base de datos deberá incluir el ponderador correspondiente.
- Instrumentos de relevamiento utilizados.
- Material multimedia (grabaciones de las llamadas).
- Reporte de supervisión que explicita la forma (sincrónica o posterior), cantidades totales y por encuestador, valoración, problemas identificados y medidas tomadas.
- En los casos en que sea solicitado por Ceibal (ítem informe de encuesta), el proveedor elaborará y entregará un informe de encuesta y/o archivos de procesamiento de la base de datos correspondiente.

2.2.4. Cuarta etapa

Luego de ser entregado el producto, Ceibal tendrá un plazo de 15 días hábiles en los cuales podrá, cuando lo considere pertinente, solicitar modificaciones, correcciones o ampliaciones sin costo adicional para Ceibal.

2.3. Organización del trabajo

Una vez adjudicado el llamado, Ceibal irá solicitando al adjudicatario las investigaciones que sean necesarias, colocando las órdenes de pedido correspondientes. Y en cada caso el importe abonado por cada investigación se irá descontando del monto total adjudicado. Se contratará hasta un monto máximo en valor económico de los ítems especificados en el cuadro económico adjunto.

2.3.1. En oportunidad de cada investigación Ceibal designará los recursos humanos que actuarán como contraparte, con el perfil técnico y funcional adecuado para una eficiente interacción de las partes.

2.3.2. Asimismo Ceibal tendrá derecho a controlar la totalidad del trabajo realizado en la forma y oportunidad que lo entienda conveniente.

2.3.3. El proveedor deberá utilizar, siempre que Ceibal así lo establezca, el software de encuestas que Ceibal tiene contratado. En ese caso, Ceibal se compromete a dar acceso al proveedor al software para que pueda dar seguimiento y control al trabajo de campo.

2.3.4. El proveedor se compromete a informar regularmente durante el proceso de ejecución de los proyectos sobre el avance del trabajo, resultado de supervisiones, así como de eventuales ajustes de cronograma. Siempre que sea posible se dará acceso a Ceibal al seguimiento en tiempo real de los campos.

2.3.5. A los efectos de asegurar una comunicación fluida y una rápida resolución de problemas, el oferente designará en su oferta un representante que se desempeñe como encargado de la cuenta Ceibal, el cual deberá permanecer durante la ejecución del contrato. En caso de sustitución, el nuevo representante deberá ser comunicado y aprobado por Ceibal.

2.4 Confidencialidad y Protección de Datos

2.4.1. La Empresa que resulte adjudicataria, se obliga en forma expresa a conservar en la más estricta confidencialidad toda la información que procese o utilice durante su relación con Centro Ceibal. La Información Confidencial comprende, entre otros y a vía de ejemplo, la siguiente información: toda estrategia, plan y procedimiento comercial, información propietaria, software, herramienta, proceso, imágenes, datos personales, metodología, información y secreto comercial, y demás información y material de Ceibal, así como de los alumnos, beneficiarios, docentes, padres, centros de estudios, que pudiera ser obtenida por la Empresa de cualquier fuente o pudiera ser desarrollada como consecuencia del presente contrato.

2.4.2. La Empresa se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso en virtud de este contrato, de conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009, de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización de Centro Ceibal.

2.4.3. En ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte de la Empresa.

2.4.4. La Empresa se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

2.4.5. Se deberá informar donde estarán alojados los datos así como cualquier cambio. En caso que los datos personales se alojen, aun temporalmente, fuera del territorio nacional, la Empresa se obliga a que el importador se encuentre en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos, de acuerdo con la Directiva 95/46/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, modificativas, concordantes y complementarias.

2.4.6. Al término de este contrato, la Empresa se obliga a devolver o suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos personales accedidos, obtenidos o tratados en virtud de este contrato, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder y sin perjuicio de las particularidades de cada servicio las que serán consideradas por Centro Ceibal en el caso concreto para dar por cumplida esta obligación.

2.4.7. A los efectos de este acuerdo, se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 18.331 y artículos 1 y 4 del Decreto N° 414/009.

2.5. Seguridad de la información

2.5.1. Cumplimiento de Políticas

Todo proveedor debe conocer el Manual de Políticas de Seguridad de la Información y cumplir con lo que le resulte aplicable. Estas políticas se encuentran publicadas a disposición de los proveedores en el portal de Ceibal en:

https://documentos.ceibal.edu.uy/portal/2023/02/38-30_Manual-de-politicas-de-Seguridad-de-la-informacion.pdf

2.5.2. Acuerdo de confidencialidad

Se deberá incluir una cláusula de confidencialidad con el proveedor adjudicado que garantice la protección de la información de Ceibal.

Ejemplo de cláusula de confidencialidad:

El Proveedor se obliga a tratar la información a la que acceda de manera confidencial y únicamente en el marco del cumplimiento del presente contrato.

El término "Información Confidencial" incluye, sin que ello implique limitación toda información tangible o intangible de tipo cultural, técnico, económico, financiero, comercial, estratégico o de cualquier otro tipo (sea de las Instituciones, servicios, alumnos, beneficiarios, centros educativos o terceros), incluyendo, pero no limitado a datos personales, que sea revelada, por cualquier medio, de forma oral, escrita, o en cualquier soporte.

La "Información Confidencial" no podrá ser revelada por el Proveedor a ningún tercero, sin el consentimiento previo y por escrito del Centro Ceibal.

En este contexto, el Proveedor se obliga a:

- (a) no revelar ninguna Información Confidencial a terceros, y no utilizarla en beneficio propio o de terceros ni aún luego de finalizado el contrato que las vincula;
- (b) adoptar precauciones razonables de seguridad para conservar en secreto la Información Confidencial de acuerdo con los lineamientos que establezca Ceibal;
- (c) no divulgar, reproducir, resumir ni distribuir Información Confidencial.

No quedará sujeta a la obligación de confidencialidad la información que:

- (a) sea o deviniera de dominio público sin responsabilidad ni intervención de las partes del presente convenio; y (b) fuera requerida por una autoridad competente y siempre que la parte se encontrara legalmente obligado a divulgarla.

De todas formas, ante un eventual requerimiento de Información Confidencial, emanado del Poder Judicial o de cualquier autoridad reguladora, el Proveedor se obliga a notificar de inmediato al Centro Ceibal parte del requerimiento y remitirle sus antecedentes a fin de brindarle a la parte una oportunidad razonable para cuestionar, limitar y/o asistir en la forma de dicha divulgación.

2.5.3. Protección de la información manejada

La información sobre el Centro Ceibal manejada por el proveedor deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información. Para ello deberá cumplir con las medidas de seguridad que garanticen una confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tanto en reposo como en tránsito y en uso. En el caso que la información sea almacenada en servidores del proveedor ya sea en modalidad on premise o en nubes, se deberán extremar los cuidados.

Protección de la información en reposo

La información en reposo deberá estar protegida de manera de garantizar la seguridad de la misma. De acuerdo al nivel de criticidad y sensibilidad de la información se podrán implementar distintos controles de seguridad. Se promueve:

- La encriptación a nivel de discos, dispositivos y/o base de datos.

- El uso de herramientas de DLP (data loss prevention) y CASB (cloud access security brokers).
- NO crear ni usar copias de la información, solamente en los casos que son necesarios.
- Cumplir con las distintas regulaciones en materia de protección de datos.

Protección de la información en tránsito

La información en tránsito deberá estar protegida, garantizando que no esté disponible para usuarios en general y no sea pasible de ataques de ciberseguridad como por ejemplo "Man in the Middle". Para ello se promueve:

- La encriptación para los datos en tránsito, por ejemplo al enviarlo como adjunto en un correo electrónico o un medio físico como un pendrive.
- El uso de SFTP en el caso de compartir información a través de servidores o transferencia gestionada de archivos a través de links encriptados seguros (con cifrado cifrado SSL y TLS).
- El uso de herramientas de DLP (data loss prevention) y CASB (cloud access security brokers).

Protección de la información en uso

La información en uso deberá estar protegida garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma. Para ello se promueve:

- El uso adecuado de sistemas de gestión de identidades que permitan una correcta autenticación de usuarios en los sistemas del proveedor que incluyan por ejemplo: uso de políticas de contraseñas adecuadas, doble factor de autenticación para cuentas privilegiadas y otras medidas habituales para asegurar la identidad de los usuarios con acceso a la información.
- El uso de sistemas de autorización de usuarios adecuados que garanticen que los usuarios con los perfiles y roles correctos puedan acceder a la información para la cual tienen los privilegios necesarios.
- La aplicación de políticas, procesos y controles tecnológicos que garanticen la seguridad de la información en uso.

3. Condiciones y requisitos para la presentación de las propuestas

3.1 Generalidades

3.1.1 El oferente deberá presentar la propuesta suministrando toda la información estipulada a continuación, en el mismo orden establecido, así como también completar el cuadro económico adjunto.

3.1.2 El oferente deberá adjuntar, en cada caso toda la información adicional que considere conveniente y pueda servir a Ceibal para tener una idea lo más completa posible de los servicios ofrecidos.

3.2 Propuesta técnica y antecedentes

El oferente deberá incluir en sus propuesta una descripción del proceso que seguirá en la ejecución de una investigación considerando las etapas descritas en el punto 2.2, y la documentación que acredite:

A. Antecedentes

- Experiencia general: ser especialistas en la prestación de servicios objeto de este llamado.

- Experiencia específica:
 - desarrollo de proyectos e investigación con niños, jóvenes y adolescentes, y en temas TIC´s y educación en los últimos 5 años.
 - desarrollo de al menos 15 proyectos de investigación mediante encuestas telefónicas en los últimos 2 años.

A efectos de acreditar los antecedentes deberán presentar cartas de clientes que certifiquen lo anterior, o bien datos de contacto, pudiendo Ceibal confirmar las referencias y antecedentes.

B. Infraestructura⁴

Teniendo en cuenta que Ceibal puede requerir la realización de varias investigaciones en forma paralela, el adjudicatario deberá ser capaz de realizar hasta 2 estudios simultáneos. Se valora documentación que demuestre la posibilidad del oferente de realizar estudios en simultáneo.

En particular los oferentes deberán detallar:

- contar con al menos 15 puestos de trabajo telefónico sin necesidad de que los mismos estén disponibles exclusivamente para el uso por parte de Ceibal. Se solicita al oferente que brinde algún tipo de documento que demuestre esta infraestructura.

⁴ Ceibal podrá coordinar visitas con los proveedores para conocer sus instalaciones en la etapa de evaluación del presente pliego.

- disponibilidad de la grabación del 100% de las llamadas realizadas para que, sin mediar proceso por parte del proveedor, Ceibal pueda seleccionar algunas para supervisar. Detallar el tipo de archivo de la grabación (mp3, mp4, wav, wma u otros) y la forma de acceso a esos archivos por parte de Ceibal.
- disponibilidad de reporte de campo diario o en tiempo real: detallar cómo se realizará el reporte, si implica un sistema de monitoreo con el que la empresa proveedora ya cuenta o deberá proponer una ad-hoc para implementar con DIEM-CEIBAL que será acordado por las partes.
- protocolos de Seguridad de la Información.

B. Personal y supervisión (Perfil y currículum del personal asignado y procesos de supervisión)

• Personal

- El oferente deberá presentar un detalle del personal profesional calificado, que asignará a la realización de las tareas objeto de este llamado. Deberá presentar el currículum de al menos el siguiente personal: **contraparte designada, jefe de campo, responsable de calidad / supervisión.**
- Se valorará la definición de **roles independientes** en cuanto a la capacitación y gestión de equipo de encuestadores, por un lado, y al control/ supervisión de los mismos por otro.
- Se deberá acreditar que dicho personal haya participado en el último año en al menos 4 investigaciones realizadas por el oferente, similares a las del objeto de este llamado.

• Supervisión

Presentar la forma de supervisión utilizada para el control y cumplimiento de las tareas al detallar:

- porcentaje de supervisión previsto, se considera deseable un 20% del total del trabajo,
- detalle del **proceso de supervisión** que explicita la forma de **resolución** de diferentes **escenarios de problemas detectados** en la supervisión,
- controles de la programación (si los programa el oferente) o testeo general y de lógicas (si los programa Ceibal) de cuestionarios a aplicar.

3.3 Propuesta Económica

3.3.1 Se deberá cotizar en pesos uruguayos

3.3.2 Los precios cotizados serán sin impuestos. Los impuestos se indicarán explícitamente en forma desglosada. En caso de no hacerlo Ceibal considerará que el mismo está contenido en el precio cotizado

3.3.3 El oferente deberá cotizar completando el cuadro adjunto, que detalla los precios unitarios de cada ítem.

3.3.4 La cotización deberá contemplar todos los ítems en cada una de sus aperturas, según planilla de cotización. Los precios deben incluir todos los componentes necesarios para arribar en cada investigación al resultado final. Los costos correspondientes a traslados y viáticos que fueran necesarios serán de cuenta del adjudicatario, no abonando Ceibal ningún adicional por dichos conceptos.

3.3.5 No se tendrán en cuenta las ofertas que coticen parcialmente algunos de los ítems o dentro de cada ítem no coticen alguna de las posibilidades solicitadas.

3.3.6 Deberá incluirse, en caso de que considere necesario, la paramétrica de ajuste de precios a tomar, la que se comenzará a aplicar cumplido el plazo de 1 año de contrato.

3.3.7 Deberá incluir una propuesta de forma de pago de cada investigación, cuyo pago inicial no podrá superar el 50% del total.

4. Criterios de evaluación de las propuestas

Los criterios que se usarán para evaluar las propuestas recibidas serán los siguientes:

- Propuesta técnica: 60 puntos.
- Propuesta Económica: 40 puntos. Se asignará al precio por propuesta más económica un máximo de 40 puntos y en forma proporcional al resto un puntaje según el valor de su oferta con respecto a la más económica. La fórmula para determinar los puntajes de precio es la siguiente, para cada propuesta por módulo: Puntaje Económico = $40 \times P_b / P_i$, donde P_b es el precio más bajo entre las ofertas que califican y P_i el precio de la propuesta en consideración.

Las ofertas técnicas serán evaluadas de acuerdo al cumplimiento de cada uno de los siguientes aspectos:

1. Antecedentes
Experiencia general
Experiencia específica (niños/as y jóvenes / TICs y educación)
Experiencia específica (encuestas telefónicas)
2. Infraestructura
Cantidad de puestos
Disponibilidad 100% de grabaciones
Disponibilidad de reporte de campo diario o en tiempo real
Seguridad de la Información
3. Personal y Supervisión
Personal: Deberá presentar el curriculum de al menos el siguiente personal: contraparte designada, jefe de campo, responsable de calidad / supervisión; asignación de roles; acreditar que dicho personal haya participado en el último año en al menos 4 investigaciones realizadas por el oferente, similares a las del objeto de este llamado.
Porcentaje de supervisión
Detalle del proceso de supervisión
Controles programación y testeo lógica de cuestionarios