

**PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES****Selección de un proveedor de Servicio de Contact Center****LICITACIÓN PÚBLICA N° 0865-2017**

El Centro Ceibal para el Apoyo a la Educación de la Niñez y la Adolescencia.

Publicación del Pliego y Consultas en nuestra web: [www.ceibal.edu.uy](http://www.ceibal.edu.uy)

**Fecha Límite de consultas: 24 de Julio de 2017 hora 17:00.**

**Fecha de Apertura de Ofertas: 31 de Julio de 2017 hora 11:00.** en Avenida Italia 6201, Edificio Los Ceibos.



## ÍNDICE

### **1. CAPÍTULO 1 – OBJETO DEL LLAMADO.**

1.1. Introducción y antecedentes del Plan Ceibal

1.2. PLIEGO ESPECÍFICO – ANEXO A

### **2. CAPÍTULO 2 – NORMATIVA QUE RIGE EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN.**

2.1. Normas que rigen el llamado

2.2. Consultas al Pliego

2.3. Modificaciones al Pliego y Prórroga/Cancelación

2.4. Comunicaciones

2.5. Requisitos:

A. Requisitos de presentación de las Ofertas

B. Representación del Oferente

C. Situación Jurídica de los Oferentes

D. Vigencia de la Propuesta

E. Inhibición de presentarse a la Licitación

2.6. Acto de Recepción de ofertas

2.7. Formalidades

2.8. Acto de Apertura

2.9. Exoneración de Responsabilidad

### **3. CAPÍTULO 3 – FORMA Y CONTENIDO DE LA OFERTA.**

3.1. Contenido de las Ofertas

A. Antecedentes Legales y Comerciales – Experiencia

B. Propuesta Técnica

C. Propuesta Económica

### **4. CAPÍTULO 4 – EVALUACION DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACION.**

4.1. Equipos para la evaluación de las propuestas presentadas

4.2. Criterios de evaluación

4.3. Informe final de la evaluación de ofertas

4.4. Adjudicación

### **5. CAPÍTULO 5 – FIRMA DEL CONTRATO.**

5.1. Comunicación al Adjudicatario

5.2. Plazo del Contrato

5.3. Constitución de Garantía

5.4. Confidencialidad

5.5. Protección de datos personales

5.6. Sanciones

5.7. Jurisdicción Competente

5.8. No exclusividad

5.9. Ampliaciones del Contrato

5.10. Mora

5.11. Tercerización



## **1. CAPÍTULO 1 – OBJETO DEL LLAMADO.**

### **1.1. Introducción y antecedentes del Plan Ceibal:**

El Centro Ceibal para el Apoyo a la Niñez y la Adolescencia (Centro Ceibal), persona pública no estatal creada por Ley N° 18.640, de 8 de enero de 2010, tiene dentro de sus cometidos, entre otros, la gestión del Plan Ceibal (Programa para la Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea), Plan Ibirapitá (Decreto 130/2015, de 15 de mayo de 2015), y el Programa Jóvenes a Programar (Decreto 407/016 de fecha 26 de diciembre de 2016), sin perjuicio de otros programas que por razones de interés público el Poder Ejecutivo le asigne.

En este contexto que convoca a la presente licitación pública, a efectos de la **contratación de Servicio de Contact Center**

### **1.2. PLIEGO ESPECÍFICO – ANEXO A**

## **2. CAPITULO 2 - NORMATIVA QUE RIGE EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN.**

### **2.1. Normas que rigen el llamado:**

La licitación se ajustará a lo establecido en el presente Pliego de Condiciones Generales y Particulares. Asimismo, la selección del oferente y la ejecución contractual se regirá por los siguientes principios generales:

- a) transparencia ;
- b) ausencia de ritualismo;
- c) materialidad;
- d) veracidad;
- e) igualdad de tratamiento;
- f) debido procedimiento;
- g) concurrencia; y
- h) buena fe.

Los principios antes mencionados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las disposiciones pertinentes.

Las ofertas deben asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los términos del Pliego.

Por la sola presentación del oferente, se considera que acepta este Pliego y demás disposiciones aplicables al presente llamado. En caso de conflicto entre el Pliego y la oferta, primará el Pliego.

### **2.2. Consultas al Pliego:**

Las consultas y respuestas, así como la solicitud de prórroga, se realizarán a través del Portal del Centro Ceibal <http://compras.ceibal.edu.uy> hasta el **Lunes 24 de Julio de 2017, a las 17.00**



hrs. A estos efectos el interesado deberá aportar sus datos de contacto, los que deberán ser únicos y se relacionarán con cada oferente.

El contenido de las preguntas y respuestas será de acceso público para cualquier interesado que ingrese al Portal, quedando en reserva los datos de contacto de quien haya formulado la consulta.

El CENTRO CEIBAL evacuará las consultas, no estando obligado a seguir un orden predeterminado en las respuestas de las mismas. Asimismo, en caso de recibir consultas fuera del plazo previsto, Centro Ceibal tendrá la potestad discrecional de responder o no, sin responsabilidad alguna, asumiendo el oferente la responsabilidad por haber efectuado la consulta fuera del plazo previsto para ello.

Las condiciones de la licitación también incluirán las consultas que formulen los oferentes, conjuntamente con las respuestas escritas dadas por el CENTRO CEIBAL, las que serán parte integrante de este Pliego.

### **2.3. Modificaciones al Pliego y Prórroga/Cancelación:**

El CENTRO CEIBAL podrá modificar el pliego ya sea por iniciativa propia o en atención a una consulta u observación formulada por algún interesado. Cuando la modificación sea de carácter sustancial y pueda ampliar el número de interesados, será difundida a través de los mismos medios utilizados en el llamado original.

Asimismo, el CENTRO CEIBAL tendrá la facultad discrecional de prorrogar o anular el llamado, sin expresión de causa y responsabilidad. Las prórrogas o anulación serán difundidas o comunicadas a través de los mismos medios utilizados para el llamado.

En caso que un oferente necesite prórroga de la apertura de ofertas, deberá formular su solicitud a través del Portal <http://compras.ceibal.edu.uy>, con una antelación no menor a los 5 (cinco) días hábiles respecto de la fecha establecida en el Pliego para la apertura.

El CENTRO CEIBAL se reserva el derecho de conceder la prórroga en los términos solicitados, rechazar la solicitud, o conceder una prórroga menor a la solicitada.

### **2.4. Comunicaciones:**

Todas las comunicaciones entre el los oferentes y el CENTRO CEIBAL, previo a la apertura de ofertas se realizará a través del Portal <http://compras.ceibal.edu.uy>. Una vez abiertas las ofertas se entenderán válidas las comunicaciones realizadas al correo electrónico denunciado por el oferente.

Dichas comunicaciones constituyen medios de notificación personales y auténticos.

### **2.5. Requisitos:**

#### **A. Requisitos de presentación de las Ofertas:**

- (i) Certificados.

CENTRO CEIBAL controlará que los oferentes estén al día con los certificados de BPS, DGI, y BSE, durante todo el proceso y en caso de contratación durante el término de la misma. A estos efectos el oferente deberá especificar claramente en su oferta la razón social, No. RUT, No. BPS, y No. Póliza BSE.

#### **B. Representación del Oferente.**

Si el oferente es una Sociedad Comercial (nacional o extranjera), deberá adjuntarse a la oferta certificado notarial acreditando la constitución, vigencia y representación de la misma, de acuerdo al contrato social, o estatuto social. Si comparece por apoderado deberá adjuntar, así



mismo, primera copia del mandato, testimonio notarial del mismo, u otro documento del cual resulte la representación invocada, en caso de que la representación no surja del certificado notarial y/o estatuto.

Si el oferente seleccionado fuera una sociedad extranjera, Centro Ceibal podrá opcionalmente exigirle que la documentación sea debidamente traducida, legalizada y protocolizada en su caso, antes de la adjudicación y/o firma del contrato.

### **C. Situación Jurídica de los Oferentes.**

Las empresas podrán presentarse en forma individual o colectiva. En este último caso las empresas deberán obligarse en forma conjunta y solidaria por todas las etapas de contratación, estableciéndolo en forma expresa, debiendo adjuntar para cada una de ellas la documentación exigida en estas especificaciones.

Podrán participar tanto personas jurídicas nacionales como extranjeras, en forma individual, asociada o consorciada, que cumplan con los requisitos establecidos en el pliego que rige esta licitación.

En el caso de presentarse empresas en forma colectiva, deberán obligarse en forma conjunta y solidaria por todo el período de vigencia de la contratación, lo cual deberá establecerse en forma expresa en la oferta.

Se admitirá la presentación de ofertas conjuntas por empresas que proyecten consorciarse al amparo de lo dispuesto por los arts. 501 a 509 de la ley N° 16.060 de fecha 4 de setiembre de 1989, debiendo adjuntar a la oferta:

- Acta que exprese la intención de consorciarse, con certificación notarial de firmas, detalle de los servicios que tomará a su cargo cada integrante del consorcio, así como las proporciones con que participa cada uno.
- Toda la información requerida en este pliego para cada uno de los miembros integrantes del consorcio.
- Designación de uno de los miembros como responsable autorizado para contraer obligaciones y recibir instrucciones para y en representación de todos y cada uno de los miembros integrantes del consorcio.
- Constancia en el Acta de intención y posteriormente en el contrato de consorcio que cada uno de sus integrantes será solidariamente responsable para con el CENTRO CEIBAL de todas y cada una de las obligaciones contraídas en el marco de la presente licitación.
- Expresar la indivisibilidad de las obligaciones contraídas ante el CENTRO CEIBAL, y la no modificación del acta o contrato, sin la previa autorización del CENTRO CEIBAL.

### **D. Vigencia de la Propuesta.**

Las ofertas tendrán vigencia por un período mínimo de 120 días calendario, prorrogable automáticamente por períodos sucesivos de 90 días, salvo que mediare comunicación escrita, por parte del oferente, no accediendo a la renovación antedicha, lo que deberá comunicarse con una antelación no inferior a los 10 (diez) días hábiles antes del vencimiento del período de vigencia o sus prórrogas.

### **E. Inhibición de presentarse a la Licitación.**

No podrán, presentarse a esta licitación o tener vínculo de dependencia o contractual alguno con las empresas u organizaciones oferentes, las personas que siendo funcionarios,

consultores o personal contratado del CENTRO CEIBAL, intervengan en el presente procedimiento de contratación o hayan intervenido en sus fases previas.



La no observación de este impedimento podrá dar lugar a la desestimación de la oferta o a la rescisión del contrato, según el caso.

## **2.6. Acto de Recepción de Ofertas - hasta el día Lunes 31 de Julio de 2017 hora 11:00 (antes del acto de apertura de ofertas):**

**a)** Personalmente en el Departamento de Compras de la Gerencia de Administración y Finanzas del Centro (Avda. Italia 6201, Edificio Los Ceibos), de lunes a viernes (excepto feriados) de 9 a 17hs, o bien en el acto de apertura.

**b)** Enviarse por courier. En este caso deberá entregarse ante la Gerencia de Compras del CENTRO CEIBAL, quien será la responsable de expedir la constancia de recepción, de lo contrario podrá tenerse por no presentado.

**c)** Enviarse a través del Portal <http://compras.ceibal.edu.uy>. La propuesta deberá adjuntarse en un archivo encriptando utilizando formato zip o rar. El archivo deberá estar identificado y fechado, y deberá contener todos los documentos que componen la oferta claramente identificados según lo dispuesto en el punto 3.1 del presente Pliego. La oferta completa (archivo zip/rar) no podrá ser superior a 25 Megabytes; no obstante se admite incluir en el archivo zip/rar documentos de texto con el acceso a links que contengan la información requerida en el presente Pliego. Paralelamente el oferente enviará al Escribano actuante a la siguiente dirección de correo electrónico [password@ceibal.edu.uy](mailto:password@ceibal.edu.uy) la clave del encriptado. En el acto de apertura el Escribano actuante procederá a desencriptar la oferta. El CENTRO CEIBAL se reserva la facultad de solicitar en cualquier momento y previo a la adjudicación la documentación original en soporte papel.

En los tres casos, el CENTRO CEIBAL expedirá una constancia de recepción de la oferta la cual servirá como único medio de prueba de la recepción de la oferta en tiempo y forma. Por lo tanto es de carga del oferente interesado asegurarse de dicha constancia antes de realizada la apertura de las ofertas.

En caso de que un mismo oferente enviare más de una oferta (por cualquiera de los medios previstos), se entenderá válida la última recibida previo a la fecha y hora de apertura de las mismas.

El oferente asume entera responsabilidad por el medio elegido para la presentación de la oferta, medios que procuran la confidencialidad de la oferta hasta el momento de la apertura de la misma. En caso de dificultades en alguno de los medios antes mencionados, el Centro Ceibal se reserva la facultad de evaluar la excepción y aceptar la oferta (siempre que se reciba en fecha y hora), siempre y cuando no se altere la igualdad de los oferentes y transparencia del proceso.

## **2.7. Formalidades:**

En los casos **a)** y **b)** anteriores, el oferente deberá presentar la oferta en sobre cerrado (original, copia y una copia en CD y/o pen drive), y debidamente identificado con el (i) nombre del oferente (razón social y RUT) y datos de contacto (\*), y (iii) Asunto, Ref.: **LPI 0865-2017 Contact Center**

(\*) En caso de haber realizado consultas previas al acto de apertura, deberá proporcionarse los mismos datos de contacto que por ese medio se denunciaron, a efectos de evitar cualquier tipo

de confusión entre los oferentes. Es de destacar que el oferente es enteramente responsable de la veracidad y uniformidad en la información proporcionada.

En todos los casos, y cualquiera sea el medio de presentación de la oferta, la primer hoja de la misma deberá ser firmada por el representante legal de la empresa, lo cual se deberá acreditar



mediante certificado notarial de representación, o testimonio notarial de poder. **Adicionalmente será necesario incluir completo el formulario de identificación del oferente anexo a los pliegos.**

## **2.8. Acto de Apertura:**

La apertura de las ofertas se realizará el día **Lunes 31 de Julio de 2017, hora 11:00**, en las instalaciones del CENTRO CEIBAL (Av. Italia 6201, Edificio Los Ceibos).

Previo a la apertura de las ofertas, los comparecientes que deseen estar presentes en el acto de apertura de las ofertas, acreditarán su calidad de representantes o apoderados para comparecer en el acto, mediante documentación notarial que acredite la representación invocada. A estos efectos, el documento notarial presentado deberá ser emitido en el año en curso o en su defecto contener su debida actualización y control de vigencia.

La presencia de los oferentes al acto de apertura no es obligatoria, pero quienes concurren podrán tomar conocimiento de las ofertas presentadas, salvo de la información que haya sido presentada y calificada como “información confidencial”, conforme se prevé en el punto 3.1. B).

Abiertas las ofertas, el Escribano actuante controlará los documentos que componen la misma así como la presentación del comprobante de depósito de garantía de mantenimiento de oferta (ver punto 3.1), dejando constancia en el acta de toda la documentación presentada.

Posteriormente, se inicializarán los originales de todas las ofertas presentadas, conjuntamente con el Escribano Público designado por el CENTRO CEIBAL para el acto de apertura, quien posteriormente redactará y firmará el Acta respectiva, conjuntamente con los representantes de los oferentes allí presentes.

El CENTRO CEIBAL, analizadas las ofertas podrá otorgar a los proponentes un plazo razonable para salvar los defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia, siempre y cuando no se altere materialmente la igualdad de los oferentes.

## **2.9. Exoneración de Responsabilidad:**

El CENTRO CEIBAL podrá desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, o podrá desestimar todas las ofertas. Ninguna de estas decisiones generará derecho alguno de los participantes a reclamar por gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios. Se deja constancia que serán costo del oferente los gastos, honorarios y demás conceptos incluidos directa o indirectamente con la elaboración, preparación y presentación de su oferta.

## **3. CAPÍTULO 3 - FORMA Y CONTENIDO DE LA OFERTA**

La oferta deberá estar redactada en idioma español, con excepción de los folletos que podrán presentarse en idioma inglés.

### **3.1. Contenido de las ofertas:**

#### **A. Antecedentes Legales y Comerciales - Experiencia:**

Deberán ser empresas de reconocida trayectoria en brindar los servicios/suministro licitados. A estos efectos aportarán las referencias que avalen esta condición (por ejemplo, cartas firmadas de clientes, datos de contacto, casos de éxito), pudiendo el solicitante recabar, cuando lo creyere necesario, información adicional a este respecto

#### **B. Propuesta Técnica:**



Este capítulo contendrá información detallada para cada uno de los aspectos técnicos que se señalan en el Pliego Técnico.

En caso de que se presente información confidencial, a vía de ejemplo: información de clientes, la que puede ser objeto de propiedad intelectual y aquellas de naturaleza similar, deberá ser entregada por separado en sobre cerrado cuya carátula califique el contenido como confidencial (artículo 10 de la Ley N° 18.381, de 17 de octubre de 2008). **En caso de envío a través del Portal, dicha información deberá incluirse debidamente identificada “Información Confidencial” dentro del archivo zip/rar que contiene la totalidad de la oferta.**

A dicha información sólo tendrá acceso Centro Ceibal con el objetivo de la evaluación de la oferta. No se consideran confidenciales los precios y las descripciones de bienes y servicios ofertados y las condiciones generales de la oferta.

El oferente deberá garantizar que trasladará al CENTRO CEIBAL las mejoras en la tecnología o en los valores de la misma que puedan ocurrir durante la ejecución del presente llamado y durante la contratación en caso de resultar adjudicado.

#### C. Propuesta Económica:

Las propuestas deberán mostrar la cotización, en pesos uruguayos con los impuestos incluidos. Se cotizará según lo establecido en el numeral 5.3 del Pliego Específico.

La pauta establecida por parte del Plan Ceibal para el ajuste de las tarifas de servicios contratados y/o a contratar es la siguiente:

Ajuste semestral en enero y julio de cada año, según el siguiente índice: 50% por la variación de IPC y 50% por lo establecido por Consejo de Salarios Grupo 19 subgrupo 19.1 Call centers.

La condición y plazo de pago es 30 días de fecha de factura y previa conformidad del servicio, mediante transferencia bancaria en una cuenta del BROU.

Si durante el plazo de mantenimiento de la oferta, y/o durante la vigencia de la relación contractual, el sistema tributario vigente, así como otros impuestos que pudieran crearse, gravaren el suministro, serán de cargo del proveedor dichos impuestos en los términos y condiciones que establezca la norma legal y/o reglamentaria.

## 4. CAPÍTULO 4 – EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN.

### 4.1. Equipos para la evaluación de las propuestas presentadas:

Las ofertas serán evaluadas por Equipos de Especialistas designados al efecto.

Dichos Equipos de Especialistas efectuarán sus respectivos informes en sus áreas de competencia y un informe final conjunto con la recomendación de adjudicación al Directorio del CENTRO CEIBAL, quien dispondrá la adjudicación o dejará sin efecto la compra.

### 4.2. Criterios de evaluación:

La evaluación de las ofertas no obliga al CENTRO CEIBAL a definir la adjudicación en función exclusiva de la oferta más económica o la mejor oferta técnica; éste concepto requiere también una ajustada ponderación global, teniéndose además en cuenta entre otros factores los aspectos técnicos, antecedentes de la empresa, etc.

El Centro Ceibal se reserva el derecho a negociar las condiciones de la oferta con aquella/s que entienda más conveniente a sus intereses, sin que esto de lugar a reclamo alguno de parte de los restantes oferentes.



#### **4.3. Informe final de la evaluación de ofertas:**

Los integrantes de los Equipos de Especialistas efectuarán un informe final; y previo a ser sometido a consideración del Directorio del Centro Ceibal, se dará vista de las empresas oferentes por un plazo de 5 días hábiles a contar desde el primer día siguiente a la notificación. Dentro de este plazo los oferentes podrán formular por escrito las consideraciones que les merezca el procedimiento cumplido hasta dicho momento y el informe de la Comisión Asesora de Adjudicaciones. No es necesario esperar el transcurso de dicho plazo para adjudicar, si los oferentes manifiestan por escrito que no tienen consideraciones que formular.

#### **4.4. Adjudicación:**

El CENTRO CEIBAL se reserva el derecho de adjudicar la licitación a la o las ofertas que considere más convenientes para sus intereses y a las necesidades del servicio, pudiéndose apartar del informe y recomendación de los Equipos de Especialistas por razones fundadas, no estando obligado a hacer la adjudicación a favor de la oferta de menor precio o a la mejor oferta técnica, pudiendo dejar sin efecto la compra si entendiera que existen consideraciones de mérito o conveniencia que así lo justifiquen, incluso sin expresión de causa ni responsabilidad tal como se indica en el punto 2.9 del presente Pliego.

En este contexto, está facultada para:

- adjudicar la licitación al proponente que reúna las mejores condiciones.
- no adjudicar algún o ningún ítem.
- dividir la adjudicación.
- adjudicar menor cantidad a la licitada.
- considerar como aspecto preponderante para rechazar una oferta, los antecedentes de los oferentes relacionados con la conducta comercial asumida en el cumplimiento de contrataciones con la misma y, con otros organismos estatales.

Una vez definida la oferta adjudicataria, el CENTRO CEIBAL comunicará lo resuelto a todas las ofertas que mantuvieran su vigencia a la fecha de la comunicación.

### **5. CAPÍTULO 5 – FIRMA DEL CONTRATO.**

#### **5.1. Comunicación al adjudicatario:**

La comunicación cursada a la oferta adjudicada (al correo electrónico denunciado), constituirá la confirmación de la adjudicación de la licitación. La resolución de adjudicación, el presente Pliego, y la Propuesta del oferente constituirán el contrato entre las partes, hasta tanto no se suscriba el contrato respectivo. De existir conflicto entre lo establecido en la resolución de adjudicación, el Pliego y la Propuesta de la Empresa, primaran los dos primeros documentos; en cualquier etapa del presente concurso.

#### **5.2 Plazo del Contrato:**

La contratación se realizará por el período de 2 años, prorrogables mediante acuerdo escrito de partes por hasta dos periodos anuales.

Sin perjuicio de lo anterior, cumplido el primer año de contrato cualquiera de las partes podrá dejar sin efecto la contratación, en cualquier momento y sin responsabilidad, con un preaviso no inferior a 90 días

#### **5.3. Constitución de Garantía:**

Dentro de los 10 días calendario siguiente a la comunicación de la adjudicación, el oferente seleccionado constituirá una garantía de fiel cumplimiento de contrato, equivalente a *10% (diez*



*por ciento) del límite máximo de licitación abreviada (artículo 33 TOCAF).* Dicha garantía podrá constituirse a criterio del Centro Ceibal, mediante retenciones en los pagos, o en depósito en efectivo, valores públicos, fianza o aval bancario o póliza de seguro de fianza, en cuyo caso deberá cubrir expresamente las contingencias derivadas de incumplimiento de normas laborales, previsionales, de accidentes de trabajo y enfermedad profesional (Ley 18.099 y 18.251). En caso de que se trate de un Banco o asegurador extranjero deberá tener representación en Uruguay o ser aceptada por una institución bancaria/aseguradora local. Asimismo, si la garantía es emitida por una institución bancaria o de seguros, el documento constitutivo deberá contener una cláusula que establezca que la referida garantía sólo podrá liberarse previa comunicación por escrito del Centro Ceibal.

De no constituirse la garantía en la forma y plazo señalados, el Centro Ceibal podrá dejar sin efecto la adjudicación, y reconsiderar el estudio del llamado con exclusión del oferente adjudicado en primera instancia.

La garantía de fiel cumplimiento del contrato podrá ser ejecutada en caso de que el adjudicatario no de cumplimiento a las obligaciones contractuales y obligaciones respecto a su personal dependiente y/o subcontratados (Ley 18.099 y 19.251). Y será devuelta una vez acreditado el cumplimiento de todas las obligaciones a cargo de la empresa adjudicada.

#### **5.4. Confidencialidad:**

La Empresa que resulte adjudicataria, sus empleados y empresas subcontratadas, se obligan en forma expresa a conservar en la más estricta confidencialidad toda la información

confidencial 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, centros de estudios, que pudiera ser obtenida por el Empresa de cualquier fuente o pudiera ser desarrollada como consecuencia del presente contrato.

La información obtenida por la Empresa el marco de la presente contratación sólo podrá ser utilizada para el cumplimiento del servicio adjudicado. La divulgación o utilización de la

información para otro fin dará derecho a reclamar la rescisión del contrato y los daños y perjuicios ocasionados.

Vencido el plazo o finalizado el contrato por el motivo que fuere, la Empresa se obliga a devolver o a destruir, según sea el caso, toda Información Confidencial recibida de Centro Ceibal.

#### **5.5. Protección de datos personales:**

La Empresa adjudicada, empleados y empresas subcontratadas, se obligan a tratar los datos personales a los que tuvieren acceso en virtud de la presente contratación, 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 brindar el servicio objeto del presente contrato, 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 del Centro y sus titulares o representantes.

Centro Ceibal será el responsable de la base de datos y del tratamiento, siendo la Empresa adjudicada, y sus empresas contratadas, encargados de tratamiento, de acuerdo con lo dispuesto en los literales H) y K) del artículo 4 de la Ley N° 18.331. Por tanto, en ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión, comunicación ni permiso para su



libre utilización por parte de la Empresa adjudicada, sus empleados y empresas subcontratadas.

En este contexto la Empresa adjudicada, sus empleados y las empresas subcontratadas por ésta, se obligan 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. En su mérito, se comprometen como mínimo, a:

- utilizar identificación y autenticación personalizada mediante uso de contraseñas y controles de acceso,
- utilizar dispositivos de almacenamiento que obstaculicen su apertura,
  
- alojar la información en servidores seguros protegidos con contraseña,
- usar medios portátiles con sistema de encriptación,
- no realizar respaldos innecesarios de la información.

En caso que los datos personales utilizados para la prestación del servicio, se alojen, aun temporalmente, fuera del territorio nacional, la Empresa adjudicada y sus contratadas se obligan a que el servidor se encuentre en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos. Caso contrario, se comprometen a contar con el consentimiento de los titulares de los datos; a que el importador se encuentre adherido al marco de Privacy Shield; haya suscripto cláusulas contractuales tipo con el exportador o posea un Código de Conducta inscripto, con la consecuente autorización de transferencia

internacional de datos tramitada ante la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales, en los dos últimos supuestos. Al término de la contratación la Empresas y sus empresas subcontratadas se obligan a 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 la contratación, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder.

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

## **5.6. Sanciones:**

Las conductas que configuren incumplimiento del Adjudicatario, podrán dar mérito a la imposición de las siguientes sanciones:

- **Multa:** El Adjudicatario podrá ser sancionado con una multa. En los casos que no hubiera una sanción expresa definida en el Acuerdo de Niveles de Servicio o en el Contrato, será sancionado con una multa que se determinará en función de la entidad del incumplimiento, y que oscilará entre un 5% a un 20% de la facturación mensual por el servicio contratado.

En caso de aplicación de multas, el CENTRO CEIBAL queda facultado para retener el importe de las mismas de las sumas que tuviera que percibir la Adjudicataria.

- **Rescisión del Contrato por incumplimiento total o parcial.** A título enunciativo, podrá dar lugar a la rescisión del contrato:
  - El incumplimiento de las obligaciones establecidas tanto en el presente pliego como en el Acuerdo de Niveles de Servicio, que por su entidad, a juicio del



CENTRO CEIBAL y por resolución fundada, hagan inconveniente la prestación de servicios de la Adjudicataria.

- Que la Adjudicataria incurriera en fraude, grave negligencia o incumplimiento de las obligaciones y condiciones estipuladas en Pliego, Oferta y en el Contrato.
- Incumplimiento de pago de obligaciones tributarias y seguros que correspondan.

El CENTRO CEIBAL podrá exigir a la empresa adjudicataria que acredite que se encuentra al día en el pago de las leyes sociales vigentes, aportaciones

fiscales, seguros de salud que correspondiere, así como que el personal se encuentra asegurado contra accidentes de trabajo, conforme a las disposiciones vigentes.

En cualquiera de los casos antes mencionados, el CENTRO CEIBAL podrá rescindir el contrato, y reclamar los daños y perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento más la multa que corresponda.

#### **5.7 Jurisdicción competente:**

La jurisdicción respecto de cualquier interpretación o dilucidación de controversias que pudieran derivarse de la licitación o del contrato, será competencia de los Tribunales de la ciudad de Montevideo, de la República Oriental del Uruguay, conforme a las disposiciones vigentes en la materia en Uruguay.

#### **5.8 No exclusividad:**

La relación comercial generada entre el CENTRO CEIBAL y el o los oferentes adjudicados, será no exclusiva, pudiendo el CENTRO CEIBAL celebrar acuerdos con terceros cuyos términos y prestaciones sean similares o equivalentes.

#### **5.9. Ampliaciones del Contrato:**

El Centro Ceibal se reserva la facultad de ampliar el monto adjudicado en iguales o mejores términos comerciales, o en términos más ventajosos de los que resulten de la oferta adjudicada.

#### **5.10. Mora:**

El proveedor adjudicado caerá en mora de pleno derecho sin necesidad de gestión o interpelación judicial o extrajudicial de especie alguna por el solo vencimiento de los plazos y términos acordados, por la realización de cualquier acto o hecho que se traduzca en hacer o no hacer algo contrario a lo establecido en la relación comercial.

#### **5.11. Tercerización**

El CENTRO CEIBAL podrá solicitar directamente o a través de persona debidamente autorizada, a la Empresa adjudicada toda la documentación laboral, de seguridad social y la referida a la póliza de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (vigencia, pago de primas, recuperos y sanciones) así como la referente al cumplimiento de medidas de seguridad e higiene, respecto del personal de la Empresa asignado al cumplimiento de este contrato. La referida documentación podrá ser solicitada en forma mensual o con la periodicidad que el CENTRO CEIBAL determine.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa se obliga a entregar cómo mínimo mensualmente, la siguiente documentación, conforme lo exige la ley 18.251: (i) Declaración nominada de historia



laboral (artículo 87 de la Ley N° 16.713, de 3 de setiembre de 1995) y recibo de pago de cotizaciones al organismo previsional; (ii) Certificado que acredite situación regular de pago de las contribuciones a la seguridad social a la entidad previsional que corresponda (artículo 663 de la Ley N° 16.170, de 28 de diciembre de 1990), (iii) Constancia del Banco de Seguros del Estado que acredite la existencia del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; (iv) Planilla de control de trabajo, recibos de haberes salariales y, en su caso, convenio colectivo aplicable; y (v) datos personales de los trabajadores comprendidos en la prestación del servicio a efectos de realizar los controles que estime pertinentes. El CENTRO CEIBAL podrá retener el precio del mes respectivo y de los sucesivos hasta tanto la Empresa no cumpla con la obligación referida, conforme lo habilita el artículo 5 de la Ley 18.251. Asimismo, en caso de constatarse cualquier incumplimiento de las obligaciones laborales, de seguridad social o con la póliza de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o de las medidas de seguridad e higiene, el CENTRO CEIBAL podrá rescindir el presente contrato en forma inmediata, sin necesidad de trámite judicial o extrajudicial alguno y sin que ello le genere ningún tipo de responsabilidad.

