



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 29 de octubre de 2024.

VISTO:

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley N° 3 y la Ley N° 2095 y sus modificatorias, las Disposiciones N° 29/22, N° 140/23, N° 71/24 y el Expediente N°454/24 de esta Defensoría del Pueblo;

Y CONSIDERANDO QUE:

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó la Defensoría del Pueblo como órgano unipersonal e independiente, con autonomía funcional y autarquía financiera, dotándola de personería jurídica con legitimación procesal;

La mencionada Ley N° 3 que reglamenta la conformación del organismo, otorga al Defensor del Pueblo, en su artículo 13, incisos n) y o), las atribuciones de dictar el reglamento interno, ejecutar su presupuesto y toda otra acción conducente al mejor ejercicio de sus funciones;

Mediante la Disposición N° 71/24 se aprobó la reglamentación de la Ley N° 2095 y sus modificatorias para ser aplicada en el ámbito de la Defensoría del Pueblo;

La Coordinación Operativa de Gestión Técnica de esta Defensoría, desempeña el rol de Unidad Operativa de Adquisiciones conforme la Ley N° 2095 y sus modificatorias y de acuerdo lo establecido por la Disposición N°140/23;

Mediante la Disposición N° 71/24, fue aprobado el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios que realice la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, publicado en el BOCBA N°6884 del 30/05/24;

Mediante CCOO N° 216933 la Dirección General de Tecnología solicitó la contratación del “**Servicio de soporte SuiteCRM**”;

En razón de lo expuesto y habiéndose determinado por parte de

la Unidad Operativa de Adquisiciones la modalidad de contratación, corresponde efectuar el llamado a **Contratación Directa**, de acuerdo a lo normado en el Artículo 29 inc. 6 de la Ley 2095 y sus modificatorias, y aprobar el Pliego de Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas para la contratación del “**Servicio de soporte SuiteCRM**” para la Defensoría del Pueblo;

La Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales, en su carácter de Servicio Jurídico Permanente ha tomado la intervención que le corresponde en orden a sus competencias;

Por ello y en uso de las facultades que le confieren las Disposiciones N° 29/22 y N° 71/24;

EL DIRECTOR EJECUTIVO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

RESUELVE:

Artículo 1º: Llamar a **Contratación Directa N°26/24** para la contratación del “**Servicio de soporte SuiteCRM**” por un monto estimado de pesos: ocho millones cuatrocientos setenta mil con 00/100 centavos (\$8.470.000,00).

Artículo 2º: Aprobar el Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la **Contratación Directa** referida en el artículo precedente, que como **Anexo I** integra la presente Resolución.

Artículo 3º: Aprobar el Pliego de Especificaciones Técnicas de la **Contratación Directa** referida en el artículo precedente, que como **Anexo II** integra la presente Resolución.

Artículo 4º: Establecer el día **jueves 14 de noviembre de 2024 a las 12:30 horas** como fecha para la apertura pública de ofertas.

Artículo 5º: Dar intervención a la Coordinación Operativa de Gestión Técnica en su ámbito de competencia.



Artículo 6º: La erogación que demande la presente gestión será imputada en la correspondiente partida presupuestaria.

Artículo 7º: Los pliegos serán gratuitos.

Artículo 8º: Las publicaciones e invitaciones se realizarán de acuerdo a lo normado en los artículos 91 y 92 de la Ley N°2095 y sus modificatorias.

Artículo 9º: Registrar, publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires por 1 (un) día y en el sitio web de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires de acuerdo a lo normado en el artículo 86 de la Ley N°2095 y sus modificatorias.

vfm/ETU/COGT
ea/MIR/CEAL

RESOLUCIÓN INTERNA N° 213/24



Dante Sironi
Director Ejecutivo
Conducción Ejecutiva
Técnica y Administrativa
Defensoría del Pueblo de la CABA

UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES
COORDINACIÓN OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA

ANEXO I

RESOLUCIÓN INTERNA N° 213/2024
PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

CONTRATACIÓN DIRECTA N°26/2024

OBJETO DEL LLAMADO: “Servicio de soporte SuiteCRM”

FECHA DE APERTURA: jueves 14 de noviembre de 2024 a las 12:30 horas

1. REGIMEN DE CONTRATACIÓN

El presente llamado se sujeta al régimen establecido por el Art. 29 inc. 6 de la Ley 2095 y sus modificatorias, y su Reglamentación para esta Defensoría del Pueblo establecida por la Disposición N° 71/24

El mismo se regirá por la citada normativa, por las disposiciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios (Disposición N°71/2024 disponible en la página web del organismo), y las contenidas en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

2. FORMA DE COTIZAR

2.1 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

En sobre cerrado. Las ofertas se presentarán en un solo sobre común, perfectamente cerrado, el cual permanecerá en ese estado hasta el día y hora fijados para la apertura.

El sobre y la cotización deberán llevar los siguientes datos: **N° de contratación, objeto, fecha y hora de apertura.**

Se deberá indicar en la cotización N° de CUIT y N° de Ingresos Brutos correspondientes.

La oferta económica y toda la documentación deberá estar **firmada en todas sus hojas por el oferente o su representante legal de puño y letra o mediante firma digital validada por certificadora oficial en los términos de la Ley N°25.506. La firma deberá encontrarse aclarada indicando el carácter del firmante.** La oferta económica deberá presentarse por duplicado.



Toda la documentación presentada **deberá estar debidamente foliada**, en el extremo superior derecho, anverso y reverso con indicación de la cantidad de fojas presentadas (ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, etc.).

2.2 MONEDA DE COTIZACIÓN

Pesos Argentinos.

2.3 CONDICIÓN FRENTE AL IVA

El precio contenido en la oferta económica, deberá estar expresado en pesos argentinos, e incluir el monto correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (I.V.A).

A los efectos emergentes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), **este Organismo reviste la condición de Exento**; en consecuencia, en las propuestas económicas que el interesado presente junto a las ofertas no se deberá discriminar el importe correspondiente a la incidencia de este impuesto, **debiendo incluirse el mismo en el precio cotizado**, indicándose el porcentaje de este impuesto incluido. (27%, 21%, 10,5%, según corresponda).

El número de CUIT correspondiente a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires es: 30-99927523-7.

2.4 DETALLE DE LA COTIZACIÓN

La oferta deberá especificar el **precio unitario** y cierto en números el que deberá responder estrictamente a la unidad de medida solicitada, **el precio total del renglón** en números y **el total general de la oferta**, en base a la alternativa de mayor valor, expresado en letras y números, determinados en la moneda de curso legal

El importe total de cada renglón cotizado deberá presentarse con 2 (dos) dígitos, en caso de cotizar con más dígitos, se tomarán en cuenta los primeros dos, no realizándose redondeo alguno.

No se aceptarán ofertas que no contengan las presentes condiciones.

3. FORMULACIÓN DE LA OFERTA

Las ofertas deberán cotizar la totalidad de los renglones solicitados. No se tendrán en cuenta cotizaciones parciales.

4. CONSULTAS

Las consultas relacionadas con la presente contratación podrán realizarse ante esta Unidad Operativa de Adquisiciones hasta 72 (setenta y dos) horas previas a la fecha establecida para

la apertura de las ofertas al siguiente mail: uoa@defensoria.org.ar.

5. CIRCULARES Y NOTIFICACIONES

La dirección de correo electrónico consignada por el interesado al momento de la presentación de la oferta, será registrada como la dirección **donde se cursarán y serán válidas todas las circulares emitidas y demás comunicaciones** que sea necesario remitir a los interesados. En virtud de ello, la Orden de Compra, entre otras, será remitida al mencionado correo generando esta notificación fehaciente. **Si no existiera respuesta alguna del proveedor dentro de los 3 (tres) días hábiles de remitida la Orden, se considerará tácitamente perfeccionado el contrato.**

6. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse en la Subcoordinación Operativa de Compras y Contrataciones, sita en la sede de la Defensoría del Pueblo, Venezuela 538, primer piso C.A.B.A., en el siguiente plazo y horario: de lunes a viernes de 11:00 a 16:00 horas, hasta la fecha y horario fijada para el Acto de Apertura.

7. ACTO DE APERTURA

En la Subcoordinación Operativa de Compras y Contrataciones, sita en la sede de la Defensoría del Pueblo, Venezuela 538, primer piso C.A.B.A.

En la siguiente fecha y horario: **jueves 14 de noviembre de 2024 a las 12:30 horas**

8. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA A PRESENTAR CON LA OFERTA

Complementariamente a los instrumentos a presentar con la oferta de acuerdo a lo requerido en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios, los oferentes deberán integrar la siguiente documentación:

8.1 GARANTÍA DE OFERTA, de corresponder, según lo estipulado en el Art. 11 del presente Pliego.

8.2 DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES PERSONAS HUMANAS – PERSONAS JURÍDICAS: de acuerdo al modelo previsto en el Anexo VII del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página



web institucional) conforme personería jurídica del oferente.

8.3 DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR conforme Art. 89 de la Ley N°2095 y sus modificatorias, de acuerdo al modelo previsto en el Anexo III del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página web institucional)

8.4 CARTA DE PRESENTACIÓN, indicando toda la documentación presentada en la oferta, conforme Anexo IV del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página web institucional)

8.5 DECLARACIÓN DE LIBRE DEUDA PREVISIONAL, conforme Anexo V del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página web institucional)

8.6 DECLARACIÓN JURADA LEY N°778, conforme Anexo VI del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página web institucional)

El Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios **y los anexos completos que constituyen declaraciones juradas que deben ser parte de la oferta** para la presente contratación se encuentran publicados en la página web del organismo **para su descarga:** <https://defensoria.org.ar/compras-y-contrataciones/>

8.7 CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN/OPCIÓN EN AFIP, vigente al momento de la presentación de ofertas.

8.8 FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN EN EL IMPUESTO A LOS INGRESOS BRUTOS, contribuyentes locales (inscripción en la Dirección General de Rentas – AGIP) O Inscripción en el Régimen de Convenio Multilateral (CM01), según corresponda.

8.9 ACREDITACIÓN DE LA PERSONERÍA O CAPACIDAD DEL FIRMANTE DE LA OFERTA, conforme personería jurídica; Personas Jurídicas: copia del estatuto, acta de designación, etc. según tipo societario. Personas Humanas: copia del DNI.

8.10 PRESENTACIÓN DEL PRESENTE PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS FIRMADO EN TODAS LAS HOJAS DECLARANDO ACEPTACIÓN DE CONDICIONES.

8.11 PRESENTACIÓN DE COMPROBANTE DE C.B.U (Clave Bancaria Única), expedido por entidad bancaria.

9. RIUPP - Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores

La Unidad Operativa de Adquisiciones consulta on-line el estado registral de los proveedores en el Registro.

El oferente deberá haber iniciado el trámite de inscripción previo al momento de la apertura de las ofertas.

Es condición para la preadjudicación y adjudicación que el proveedor se encuentre en estado inscripto en el RIUPP y con la documentación respaldatoria actualizada. Cuando se tratare de licitaciones o concursos de etapa múltiple, el proveedor debe estar inscripto en forma previa a la preselección y adjudicación.

Los proveedores deben mantener la documentación, rubros, y clases ofrecidos actualizados, cumplimentando el trámite de actualización.

En caso de detectar un estado registral desactualizado al momento de la adjudicación esta Defensoría le otorgará al proveedor un plazo de 10 (diez) días hábiles para regularizar tal situación, a los fines de la adjudicación. Este plazo podrá prorrogarse por única vez por un mismo periodo en los casos que estén debidamente fundada las razones que lo ameriten y en los casos en que se tratare de un único oferente.

10. MANTENIMIENTO DE OFERTAS

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el término de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la fecha del acto de apertura.

Si el oferente no manifestara en forma fehaciente su voluntad de no renovar la oferta con una antelación mínima de 10 (diez) días al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.



11. SUBSANACIÓN DE DEFICIENCIAS

A fin de subsanar omisiones o deficiencias en las ofertas presentadas, esta Unidad Operativa de Adquisiciones se reserva el derecho a requerir con posterioridad a la apertura, toda documentación que no fuera presentada en la oferta y/o aquella que considere necesaria.

Dicha solicitud deberá ser respondida por los oferentes dentro de las 72 (setenta y dos) horas de solicitada. Bajo apercibimiento de proceder a desestimar la oferta en caso de incumplimiento.

La misma será solicitada al mail declarado en la DDJJ solicitada en el punto 8 del presente pliego.

12. GARANTÍA DE OFERTA

De acuerdo al Artículo 10°: "EXENCIÓN DE PRESENTAR GARANTÍAS" del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios:

No es necesario constituir la garantía de mantenimiento de oferta ni de cumplimiento del contrato, cuando el monto de la oferta y del contrato, respectivamente, no supere el límite de las 100.000 (cien mil) Unidades de Compra. El monto de cada unidad de compra para el ejercicio 2024 es de pesos: trescientos diez con 00/100 centavos (\$310,00). Por lo tanto, las ofertas inferiores a pesos: treinta y un millones con 00/10 centavos (\$31.000.000,00) quedan eximidas de la presentación de las garantías nombradas precedentemente.

13. CRITERIO DE EVALUACIÓN DE OFERTAS

La etapa de evaluación de las ofertas es confidencial, por lo cual durante esta etapa no se concederá la vista del expediente.

De conformidad con el Art. 102° de la Ley N°2095 y sus modificatorias. Se considerará como la oferta económicamente más conveniente para el organismo aquella que, habiendo cumplido con las cláusulas de los pliegos y los requisitos técnicos, tenga el precio más bajo.

14. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA

Se procederá al rechazo de la oferta en los casos en los cuales corresponda la constitución de garantía y la empresa oferente no la presentara (conforme Art. 9° del Pliego Único de Bases

y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios y Art. 98 Ley 2095 y sus modificatorias).

En concordancia con lo establecido precedentemente, se procederá también al rechazo de las ofertas cuando las mismas incurrieren en alguno de los siguientes supuestos:

- a). Si el original no estuviere firmado por el oferente o su representante legal.
- b). Si estuviere escrita con lápiz.
- c). Si contuviera condicionamientos.
- d). Si tuvieren raspaduras, enmiendas o interlíneas en el precio, cantidad, plazo de entrega o alguna otra parte que hiciere a la esencia del contrato y no estuvieren debidamente salvadas.
- e). Si contuviere cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación.
- f). En los casos de **Adjudicación "Por Renglones"**, se procederá al rechazo del renglón cuyo precio cotizado superase en más de un 20% (veinte por ciento), al precio de referencia estimado por el área técnica. (Valores adjuntos en el Pliego de Especificaciones Técnicas).
- g). En los casos de **Adjudicación "Global"**, cuando la oferta superase en más de un 20% (veinte por ciento) el precio de referencia estimado en la Resolución Interna, se procederá al rechazo total de la oferta.

15. ADJUDICACIÓN

La Resolución de Adjudicación será publicada en la página web Institucional del organismo, y notificada al oferente en la dirección de correo electrónico consignada al momento de la presentación de la oferta.

16. PLAZO Y FORMA DE PAGO

Se realizará un único pago al inicio de la prestación. El pago será efectuado mediante transferencia bancaria al C.B.U. declarado por el proveedor de acuerdo al artículo 7.11 del presente pliego, dentro de los 20 (veinte) días hábiles administrativos contados a partir de la recepción conforme de la factura y la documentación complementaria requerida en los términos descritos en la Orden de Compra.

Excepcionalmente, el proveedor podrá solicitar expresamente a través de una nota, el pago mediante la emisión de cheque bancario, detallado los datos que correspondan al efecto.



17. LUGAR Y FORMA DE PRESTACIÓN

La prestación se realizará bajo la coordinación y supervisión de la Dirección General de Tecnología de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

18. PLAZO DE PRESTACIÓN

El Servicio se realizará bajo la coordinación y supervisión de la Dirección General de Tecnología, Tel de Contacto: 113218-5815 (SOFIA LOPEZ) dentro de los 20 (veinte) días hábiles administrativos de la fecha de emisión de la Orden de Compra. Quien deberá certificar las horas prestadas. El proveedor deberá garantizar contar con capacidad técnica y operativa para cumplir con la entrega en el tiempo y la forma en que sean requeridos.

La DPCABA, podrá solicitar una prórroga contractual en las mismas condiciones que las establecidas en el contrato original, por un plazo igual o menor del contrato inicial, no pudiendo el plazo de la prórroga superar el plazo de vigencia original del contrato

19. ORDEN DE COMPRA – CONDICIONES PARA LA EMISIÓN

Previo a la emisión de la Orden de Compra el organismo procederá a solicitar información a la Administración Federal de Ingresos Públicos - AFIP a los efectos de verificar la habilidad para contratar de la firma adjudicada quien no deberá contar con incumplimientos tributarios y/o previsionales de acuerdo a la normativa en vigencia (RG 4164/2017 AFIP). Ante la existencia de incumplimiento, esta Defensoría le otorgará al proveedor un plazo de 10 (diez) días hábiles para regularizar tal situación, a los fines de la emisión de la orden de compra.

Este plazo podrá prorrogarse por única vez por un mismo periodo en los casos que estén debidamente fundada las razones que lo ameriten y en los casos en que se tratare de un único oferente.

20. RECEPCIÓN DEFINITIVA

La recepción y conformidad definitiva de los bienes entregados y/o la certificación de la prestación de un servicio, será efectuada por la Dirección General de Tecnología.

A los efectos de la recepción y conformidad técnica, deberá procederse a la confrontación de la prestación con las especificaciones del pedido que surgen de la Orden de Compra.

En consecuencia, se confeccionará un Parte de Recepción Definitiva el cual será suscripto por el o los responsables de la recepción, dando conformidad a la entrega y/o prestación.

Dicha conformidad debe ser acordada dentro de un plazo de 8 (ocho) días corridos de la entrega o finalización de la prestación.

21. CLÁUSULA DE RESCISIÓN

La DPCABA se reserva el derecho a rescindir o disminuir el contrato que origine la presente contratación, por razones presupuestarias, traslados, modificación y /o baja de sedes, etc., sin asistirle derecho alguno al adjudicatario sobre compensaciones, gastos administrativos, constitución de las garantías, lucro cesante e indemnizaciones, etc. Para ejercer este derecho el organismo contratante, efectuará la respectiva comunicación con la anticipación de 30 (treinta) días corridos.

Asimismo, la DPCABA se reserva el derecho de rescindir el contrato que origine la presente contratación para el caso que el futuro adjudicatario no cumpla con las exigencias establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas.



**UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES
COORDINACIÓN OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA**

ANEXO II

**RESOLUCIÓN INTERNA N° 213/2024
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

CONTRATACIÓN DIRECTA N°26/2024

OBJETO DEL LLAMADO: "Servicio de soporte SuiteCRM"

FECHA DE APERTURA: jueves 14 de noviembre de 2024 a las 12:30 horas

Renglón	Descripción	Cantidad
1	Soporte suiteCRM	100

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Modalidad de Atención de la Mesa de Soporte

- Días y Horario de Atención: Días hábiles, de 9 horas a 18 horas.
- Vías de comunicación de Incidentes: E-mail

Tipo de solicitudes

- Problemas de acceso a las aplicaciones por causas atribuibles al producto
- Generación de documentación
- Ajustes a campos y diseños de pantalla desde las herramientas de desarrollo propias de la aplicación
- Desarrollo de funcionalidades pendientes
- Capacitaciones
- Creación y modificación de reportes, dashlets, dashboards
- Instalación de adecuaciones en distintos ambientes
- Verificación de funcionamiento de las aplicaciones soportadas
- Colaboración en el diagnóstico y solución de problemas atribuibles a las aplicaciones soportadas

- Monitoreo y diagnóstico del correcto funcionamiento de integraciones entre las aplicaciones soportadas y aplicaciones provistas por la Defensoría
- Gestión de usuarios, roles y equipos/grupos
- Copia de resguardo de aplicación y base de datos de producción
- Actualización entre ambientes disponibles
- Integración con otros sistemas de la Defensoría.

Gestión de incidentes

- Reporte de incidentes
- Clasificación, priorización y estimación
- Resolución y cierre

Tiempos de Respuesta a incidentes

- Tiempo máximo de 8 horas hábiles para comenzar a ser atendido
- Un máximo de 5 días hábiles para enviar observaciones o conformidad Upgrades (Instalaciones On-premise)
- La Defensoría puede optar por realizar o no la actualización y las versiones previstas de la aplicación.

Tratamiento de bugs

- El proveedor no se responsabiliza por mal funcionamiento o fallas
- El proveedor puede reportar bugs al fabricante y llevar adelante su seguimiento
- El proveedor puede analizar soluciones alternativas (workarounds) e implementarlas

Garantía

- 30 días a partir del cierre del incidente

Ambientes y accesos

- Debe el proveedor tener acceso remoto y estable a los ambientes
- Política de backup periódico



Acceso al usuario administrador

- El proveedor debe disponer de acceso al usuario administrador

Horas de atención:

- Máximo de 100 horas por mes (no acumulables)



Dante Sironi
Director Ejecutivo
Conducción Ejecutiva
Técnica y Administrativa
del Pueblo de la CABA

