



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 01 OCT. 2025

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° 433/25 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° 250055 la Dirección General de Tecnología solicitó la contratación del “**Servicio semestral de soporte Suite CRM**”;

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 contratación del “**Servicio semestral de soporte Suite CRM**” para la Defensoría del Pueblo. Resulta pertinente destacar que el área técnica fundamenta la continuidad del actual proveedor ya que es el desarrollador e implementador del CRM vigente, lo que garantiza conocimiento pleno de la arquitectura, personalizaciones y adaptaciones realizadas a la medida de la Defensoría. Una eventual migración a otro proveedor implicaría interrupciones críticas en el servicio, afectando la tramitación digital, la atención a las/os vecinas/os y la integración con Atenea;

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 todo ello y en uso de las facultades que le confiere el artículo 13, inc. n) y o) de la Ley N° 3;

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE:

Artículo 1º: Llamar a **Contratación Directa N° 28/25** para la contratación del “**Servicio semestral de soporte Suite CRM**” por un monto estimado de **PESOS SETENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CON 00/100 CENTAVOS (\$ 77.968.800,00)**.

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 **martes 21 de octubre de 2025 a las 11:30 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.

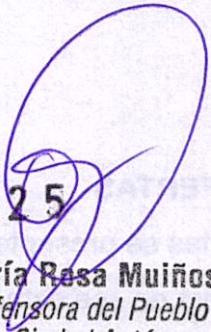
Artículo 7º: Los pliegos serán gratuitos.

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 2 (dos) días 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
MIR/CEAL

RESOLUCIÓN INTERNA N° 224125


María Rosa Muiños
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES

COORDINACIÓN OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA

ANEXO I

RESOLUCIÓN INTERNA N° 224925

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

CONTRATACIÓN DIRECTA N° 28/2025

OBJETO DEL LLAMADO: "Servicio semestral de soporte Suite CRM"

FECHA DE APERTURA: martes 21 de octubre de 2025 a las 11:30 horas

1. RÉGIMEN 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 decimales, en caso de cotizar con más dígitos decimales, se tomarán en cuenta los primeros dos, no realizándose redondeo alguno.

63

No se aceptarán ofertas que no contengan las presentes condiciones detalladas en el precedente artículo 2.

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 esto 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: **martes 21 de octubre de 2025 a las 11:30 horas**

8. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA PARA 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. 12 del presente Pliego.

8.2 DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES PERSONAS HUMANAS – PERSONAS JURÍDICAS: de acuerdo al modelo previsto en el Anexo VII- VIII 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 ARCA, 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.

8.12 PRESENTACIÓN DE EXENCIONES IMPOSITIVAS, de corresponder.

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, caso contrario la oferta será desestimada.

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 Y CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Garantía de impugnación al Pliego de Bases y Condiciones:

La integración de esta garantía deberá realizarse dentro del plazo establecido para realizar las impugnaciones conforme lo establecido en el Art. 9º del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios. La falta de su integración dará lugar a la desestimación sin más trámite. El monto de esta corresponderá al 1% del presupuesto oficial o monto estimado de la compra.

Garantía de Mantenimiento de Oferta: Los oferentes deberán constituir una garantía de mantenimiento de oferta incondicional e irrevocable a favor de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, por una suma equivalente al 5 % del valor de la oferta presentada.

Si la oferta fuese con alternativa, el oferente deberá calcularla sobre el mayor valor cotizado. Dicha garantía deberá ser mantenida por los oferentes hasta perfeccionamiento de la Orden de Compra y será constituida a través de póliza de seguro de caución emitida por una compañía aseguradora local y a satisfacción de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

En el caso de existir impugnación de la pre adjudicación, deberá presentar garantía



del 5 % del monto de la oferta del renglón o renglones impugnados.

Garantía de cumplimiento del contrato: El adjudicatario deberá presentar en los términos del Artículo 107 de la Ley 2095 y sus modificatorias, de un 10% sobre el valor total de la adjudicación. La misma deberá constituirse dentro de los 5 (cinco) días del perfeccionamiento de la Orden de Compra de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9º del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios. De acuerdo al Artículo 10º: "EXENCIÓN DE PRESENTAR GARANTÍAS" del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios.

Nota: De acuerdo al Artículo 10º: "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 2025 es de pesos: trescientos setenta con 00/100 centavos (\$ 370,00.-). Por lo tanto, las ofertas inferiores a pesos: treinta y siete millones con 00/10 centavos (\$ 37.000.000,00.-) quedan eximidas de la presentación de las garantías nombradas precedentemente".

La excepción a la que hace referencia esta nota, aplica a la Garantía de Mantenimiento de Oferta y a la Garantía de Cumplimiento del Contrato.

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, la adjudicación se realiza a favor de la oferta más conveniente, teniendo en cuenta para ello el precio, la calidad, la idoneidad del oferente, los costos asociados de uso y mantenimiento presentes y futuros y demás condiciones de la oferta.

14. VISTA DE EXPEDIENTE

La solicitud deberá ser realizada por el oferente, mediante nota ingresada por Mesa de Entrada dentro del período de 3 (tres) días hábiles administrativos, luego de la publicación en Boletín Oficial y el sitio web de esta Defensoría del Dictamen de la Comisión Evaluadora de Ofertas, de acuerdo a la normativa vigente.

15. 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. 9º 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 estuviera firmado por el oferente o su representante legal.
- b). Si estuviera escrita con lápiz.
- c). Si contuviera condicionamientos.
- d). Si tuvieran 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 contuviera cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación.

16. 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.

17. SEGUROS

Los seguros deberán contratarse en Compañías o Entidades Aseguradoras, con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y que resulten aptas para la prestación enunciada a juicio exclusivo de la DPCABA, e incluirá al mismo como cotitular y/o beneficiario, según corresponda.

En cualquier momento la DPCABA podrá requerir la sustitución de la entidad bancaria o de la compañía aseguradora si a su solo juicio las mismas no ofrecen suficiente garantía de solvencia y seriedad.

a) Exigencias de las pólizas sin restricciones

En caso que las primas sean abonadas en cuotas, las respectivas pólizas no deberán tener cláusulas restrictivas alguna, de existir incumplimiento en el pago de las mismas.

b) Accidentes de trabajo

La firma adjudicataria será responsable de su personal por accidentes de trabajo, para lo cual deberá contratar un seguro que cubra la totalidad de las obligaciones fijadas por la Ley sobre Riesgos de trabajo Nº 24.557 y sus Decretos Reglamentarios. El seguro deberá cubrir los riesgos y accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales e inculpables, amparando las indemnizaciones por incapacidad permanente, parcial y absoluta, incapacidad temporaria y/o muerte, accidente "itinere" y prestación médico-farmacéutica, por el monto máximo que fijare la legislación vigente.

Además, la firma adjudicataria deberá presentar ante la DPCABA "Declaración Jurada", donde conste que todo el personal afectado a la prestación se encuentra cubierto por este seguro, indicando el número de Póliza correspondiente y el nombre de la compañía Aseguradora. Por lo tanto, en cada oportunidad que se produzca alguna modificación en la dotación destacada, deberá comunicarse dentro de las 72 (setenta y dos) horas de producida la misma.

c) Responsabilidad Civil

El adjudicatario deberá contratar un seguro que cubre expresamente la actividad a realizar, POR HECHO Y POR PERSONA, que cubra los riesgos de responsabilidad civil, por los daños que, como consecuencia de la prestación del servicio que se contrata, se ocasionen a personas, cosas y/o bienes de terceros y/o de la DPCABA. - Dicha póliza deberá ser endosada a favor de la DPCABA.

En caso que el monto del mismo no alcance a cubrir los daños provocados, la diferencia resultante correrá por parte del adjudicatario.

18. DEPENDENCIA LABORAL

Todo el personal afectado al servicio estará bajo exclusivo cargo de la adjudicataria, no teniendo en consecuencia relación de dependencia alguna con la DPCABA, la que no asume por lo tanto ninguna responsabilidad ante cualquier conflicto o litigio que eventualmente se genere por cuestiones de índole laboral entre la adjudicataria y su personal.

Cada trabajador será notificado de esta situación y suscribirá una declaración jurada, reconociendo que la única relación laboral existente es la que lo vincula con la adjudicataria.

Estas declaraciones juradas deberán ser entregadas a la Dirección General de Tecnología junto con las nóminas requeridas para ser incorporadas al expediente respectivo.

Asimismo, la adjudicataria será responsable del cumplimiento de las leyes y normas sanitarias que sean exigibles por la característica de la actividad (Libretas Sanitarias actualizadas, exámenes físicos, etc.).

La adjudicataria deberá cumplir estrictamente con todas las obligaciones que le competen en materia previsional, tributaria o fiscal y de empleo, de acuerdo con las exigencias legales vigentes o las que se dicten en el futuro.

En cualquier momento durante la ejecución del contrato, la DPCABA podrá requerir los comprobantes que acrediten el cumplimiento de dichas obligaciones. La



adjudicataria será responsable del cumplimiento de sus obligaciones impositivas.

Todos los impuestos que graven la actividad de la adjudicataria deberán estar incluidos en el precio cotizado.

La adjudicataria queda comprometida a mantener indemne a la DPCABA, de cualquier suma que deba abonar, derivada de las obligaciones laborales y de la seguridad social relacionadas con su personal y/o subcontratista que tenga o pudiera tener a su cargo o que contrate con la modalidad laboral que dispusiera, o prestare servicios en cumplimiento del objeto de la contratación;

Asimismo, La adjudicataria asume en forma exclusiva toda responsabilidad civil derivada de la prestación del servicio comprometiéndose a mantener indemne a la DPCABA respecto de cualquier reclamo originado en hechos ocurridos en ocasión de la prestación del servicio.

La adjudicataria se compromete a notificar de forma inmediata y en un plazo no mayor a los 3 (tres) días hábiles administrativos de haber tomado conocimiento de cualquier reclamación, acción o procedimiento de los que tengan conocimiento y que puedan generar cualquier tipo de responsabilidad respecto de la otra parte.

La adjudicataria se obliga a cumplir acabadamente con todas las normas de Seguridad, Salubridad e Higiene y Protección del Medio Ambiente y con cualquier otra norma aplicable a su actividad y a los Servicios a nivel nacional, provincial y municipal, durante toda la vigencia de la relación contractual. La adjudicataria será la única responsable por los accidentes y/o infracciones que pudieran ocurrir y/o cometerse durante o con motivo de la prestación de los Servicios.

19. CLÁUSULA DE INDEMNIDAD

El adjudicatario se compromete y acuerda en forma irrevocable mantener indemne a la DPCABA por cualquier reclamo, acción judicial, demanda, daño o responsabilidad de cualquier tipo o naturaleza que sea entablada por cualquier persona pública o privada, física o jurídica, o dependientes del adjudicatario, cualquiera fuera la causa del reclamo, responsabilidad que se mantendrá aún terminado el contrato por

cualquier causa. La responsabilidad se extenderá a indemnización, gastos y costas, sin que la enunciación sea limitativa. En estos casos la DPCABA queda facultada para afectar cualquier suma que por cualquier concepto la DPCABA adeudara al adjudicatario sin que ello limite la responsabilidad de este último.

20. RESPONSABILIDAD DE LA ADJUDICATARIA POR ACTOS DE SU PERSONAL

La adjudicataria se responsabiliza por toda rotura, deterioro o desaparición de elementos personales, artefactos, equipos, muebles, sanitarios, cortinados, vidrios, etc. Comprobado fehacientemente que alguno de estos elementos o bienes fue afectado durante la realización de la prestación, queda a cargo de la adjudicataria la reparación o reposición inmediata de los mismos, a satisfacción de la DPCABA.

Si intimada, la contratista dentro del plazo de 7 (siete) días corridos, no cumpliera con la reparación o reposición, la DPCABA, sin más trámite, dispondrá su reparación o reposición en forma directa con cargo a la adjudicataria y por el monto que resulte.

21. PENALIDADES

El incumplimiento de las condiciones de tiempo, modo y lugar de cualquiera de las obligaciones asumidas por la contratista en virtud del plexo jurídico aplicable a la contratación que se celebra, genera la mora automática sin necesidad de interpellación administrativo ni judicial, siendo, asimismo, posible de ser penalizado y/o sancionado conforme regulación y atribuciones contempladas en la Ley 2095, Artículos 117 y 129 y sus modificatorias, su Reglamentación, y las previsiones de este pliego.

La penalidad o la sanción aplicable lo será sin perjuicio del derecho que le corresponde a la DPCABA por los daños y perjuicios que eventualmente se occasionen.

A los efectos de la aplicación y graduación de las penalidades previstas en la Ley 2095, sus modificatorias y su reglamentación, el órgano competente debe considerar las circunstancias fácticas del caso, el incumplimiento detectado, su gravedad, el eventual



daño causado, así como la aplicación de penalidades y/o sanciones previas.

22. CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

En caso de producirse una interrupción total o parcial del servicio, la DPCABA podrá efectuarlo directamente por sí o por terceros, a fin de mantener su continuidad, por cuenta y cargo del adjudicatario.

23. PLAZO Y FORMA DE PAGO

Pago en cuotas: Se realizarán 6 (seis) pagos iguales, mensuales y consecutivos, contra la presentación de la factura y el PRD emitido por el área requirente, que acredeite la recepción conforme del bien y/o la prestación del servicio, según corresponda. El pago se efectuará dentro de los 20 (veinte) días hábiles posteriores de recibida la factura y el PRD en la Coordinación Operativa de Gestión Económica y Financiera.

Los pagos serán efectuados mediante transferencia bancaria al C.B.U. declarado por el proveedor de acuerdo al artículo 8.11 del presente pliego.

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.

24. LUGAR Y FORMA DE ENTREGA/ PRESTACIÓN

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

25. PLAZO DE ENTREGA /PRESTACIÓN DE SERVICIO

La prestación/entrega se realizará bajo la coordinación y supervisión de la Dirección General de Tecnología Tel de Contacto: 4338-4900 interno 3794, dentro de los 5 (cinco)

días hábiles administrativos de la fecha de emisión de la Orden de Compra y por el término de 6 (seis) meses.

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

26. ORDEN DE COMPRA – CONDICIONES PARA LA EMISIÓN

Previo a la emisión de la Orden de Compra el organismo procederá a solicitar información a la Agencia de Recaudación y Control Aduanero - ARCA 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 trate de un único oferente.

27. RECEPCIÓN DEFINITIVA

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

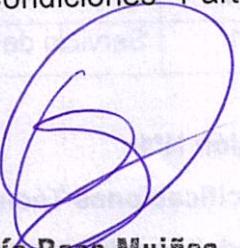
En consecuencia, se confeccionará un Parte de Recepción Definitiva el cual será suscripto por el o los responsables de la recepción, dando conformidad a la entrega y/o prestación. Dicha conformidad debe ser acordada dentro de un plazo de 8 (ocho) días corridos de la entrega o finalización de la prestación.



28. 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.


María Rosa Muñoz
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires



UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES
COORDINACIÓN OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA

ANEXO II

RESOLUCIÓN INTERNA N° 224125

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DIRECTA N° 28/2025

OBJETO DEL LLAMADO: "Servicio semestral de soporte Suite CRM"

FECHA DE APERTURA: martes 21 de octubre de 2025 a las 11:30 horas

Renglón	Descripción	Cantidad
1	Servicio de Soporte Suite CRM	6

Renglón N°1

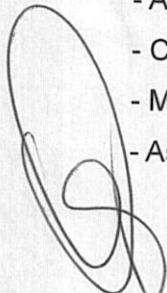
Especificaciones Técnicas: Servicio de Soporte Suite CRM

1. Modalidad de atención de la Mesa de Soporte

- Días y Horario de Atención: días hábiles, de 9 a 18 horas.
- Vías de comunicación de incidentes: correo electrónico y sistema de tickets online.
- Modalidad de atención: soporte remoto prioritario, con posibilidad de asistencia presencial ante incidentes críticos.

2. Alcance del servicio

- Resolución de incidentes que afecten el funcionamiento del CRM en producción.
- Ajustes menores en pantallas, campos y formularios según necesidades de las áreas usuarias.
- Actualización y creación de reportes, dashboards e indicadores de gestión.
- Mantenimiento de integraciones con Atenea y otros sistemas internos.
- Administración de usuarios, roles, permisos y equipos.
- Copias de seguridad periódicas de la aplicación y base de datos.
- Monitoreo proactivo de la plataforma para detectar errores o degradación de performance.
- Asistencia funcional y técnica a los usuarios administradores de la Defensoría.





- Evolutivos menores para optimizar la experiencia de uso, sin alterar la arquitectura base.

3. Gestión de incidentes

- Recepción y registro: todos los incidentes deben registrarse en el sistema de tickets.
- Clasificación y priorización: según impacto y criticidad (alta, media, baja).
- Resolución y cierre: con comunicación al usuario reportante y registro de acciones tomadas.
- Escalamiento: a desarrolladores o fabricantes cuando corresponda.

4. Niveles de servicio (SLA)

- Tiempo máximo de respuesta inicial: 8 horas hábiles.
- Tiempo máximo de resolución de incidentes críticos: 48 horas hábiles.
- Incidentes de prioridad media o baja: resolución en un plazo de hasta 5 días hábiles.
- Soporte correctivo: hasta 100 horas mensuales de atención (no acumulables).

5. Actualizaciones y mejoras

- Asesoramiento sobre actualizaciones de la plataforma CRM.
- Evaluación de riesgos y plan de implementación en caso de upgrades.
- Aplicación de parches de seguridad o corrección de errores críticos.
- Soporte en pruebas de integración post-upgrade.

6. Garantías

- Cada incidente resuelto cuenta con garantía de 30 días a partir del cierre, asegurando continuidad en la solución aplicada.

7. Accesos y ambientes

- Acceso remoto seguro a los ambientes de prueba y producción.
- Política de backup periódico validada por la Defensoría.
- Acceso del proveedor a un usuario administrador del sistema para la correcta gestión de incidentes y mantenimiento

8. Documentación y desarrollos

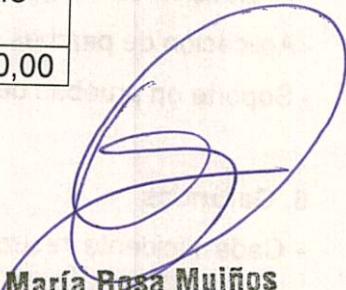
El adjudicatario deberá documentar, entregar y mantener actualizado lo siguiente:

- **Documentación técnica y funcional** de cada mejora o corrección implementada.
- **Entrega de código fuente completo y actualizado**, debidamente comentado y estructurado en un repositorio bajo titularidad del Organismo.
- **Documentación técnica de instalación**, configuración, administración y mantenimiento, junto con documentación funcional y de arquitectura del sistema.
- **Scripts de base de datos**, configuraciones de entorno, librerías utilizadas, procedimientos de compilación, pruebas y despliegue.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la aplicación de penalidades y/o a la rescisión contractual, según corresponda.

1. PRECIOS UNITARIOS DE REFERENCIA ESTIMADOS POR EL ÁREA TÉCNICA REQUIRENTE

RENGLÓN N°	PRECIO UNITARIO ESTIMADO
1	\$ 12.994.800,00


María Rosa Muñoz
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires