Licitación Pública: Nº 2026/51/05146

OBJETO: **Contratación de horas de recursos especializados en tecnologías de la información, destinados a la prestación de servicios de Mesa de Ayuda e infraestructura.**

APERTURA ELECTRÓNICA EN DOS ETAPAS

FECHA: 10.12.2026

HORA: 16:00

VENTA DE PLIEGOS

Por transferencia bancaria: Previa coordinación al correo abastecimientos-licitaciones@brou.com.uy**.**

Presencial: Dpto. Abastecimientos (Edif.19 de Junio, Minas 1434, P/P sobre Guayabos, Montevideo).

FECHA: Hasta el día 09.12.2026 inclusive.

COSTO: U$S 700

Garantía de Mantenimiento de Ofertas según Memoria Descriptiva.

BANCO REPÚBLICA

ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Memoria Descriptiva

Provisión de horas de recursos especializados en tecnologías de la información (Mesa de Ayuda)

Octubre 2026

Contenido

1. OBJETO 3

2. CUADRO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS 3

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3

3.1. Antecedentes y contexto 3
3.2. Alcance y características del servicio 3
3.3. Perfil del personal técnico y modalidad de trabajo 4
3.4. Capacitación e inducción 5
3.5. Transferencia tecnológica y gestión del conocimiento 5
3.6. Evaluación del desempeño de los recursos 5

4. CONDICIONES GENERALES 6

4.1 Forma de Cotización 6
4.2 Plazo de Contratación 7
4.3 Garantía 7
4.4 Plazo y forma de Entrega 7
4.5 Forma de Pago 7
4.6 Actualización de Precios 7
4.7 Penalidades 8
4.8 Garantía de Mantenimiento de Oferta 8
4.9 Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato 9

5. RELATIVO A LOS OFERENTES Y/O ADJUDICATARIOS 9

5.1 Antecedentes de la Empresa 10

6. RELATIVO A LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA 10

6.1 Cumplimiento de lo solicitado 10
6.2 Información confidencial y datos personales 11
6.3 Comunicaciones 11
6.4 Evaluación de las Ofertas 11

7. OTRAS DISPOSICIONES 13

7.1 Auditoría 13
7.2 Indemnidad 13
7.3 Acuerdo marco de confidencialidad 13
7.4 Propiedad Intelectual 14
7.5 Seguridad de la Información 14

8. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO 16

8.1 Objeto 16
8.2 Alcance 16
8.3 Exclusiones 16
8.4 Definiciones 17
8.5 Canales y registro 18
8.6 Actualizaciones y comunicación 18
8.7 Clasificación de criticidad 18

8.8 METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE SLA....19
8.9 CUADROS - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO....19
8.10 REPORTES DE CUMPLIMIENTO....20
ANEXO I - ACUERDO MARCO DE CONFIDENCIALIDAD....22
ANEXO II - CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA....25
ANEXO III - FORMULARIO DE ACREDITACIÓN DE ANTECEDENTES....28
ANEXO IV - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO....30

1. Objeto

El Banco de la República Oriental del Uruguay (en adelante BROU) realiza llamado para la provisión de horas de recursos especializados en tecnologías de la información, destinados a la prestación de servicios de Mesa de Ayuda e infraestructura.

2. Cuadro de Suministros y Servicios

Ítem	Descripción	Cantidad de recursos (hasta)	Cantidad de horas anuales (hasta)
1	Analistas de Soporte Nivel 1 (N1)	14	28.000.-
2	Analistas de Soporte Nivel 2 (N2)	14	30.000.-
3	Analistas de Soporte Nivel 3 (N3)	4	10.000.-

3. Especificaciones Técnicas

3.1. Antecedentes y contexto

El BROU cuenta actualmente con un servicio de Mesa de Ayuda y soporte técnico destinado a brindar atención a usuarios, gestión de incidencias, requerimientos operativos y soporte básico sobre la infraestructura tecnológica institucional.

En función de las necesidades operativas, el crecimiento de los servicios tecnológicos y la necesidad de asegurar la continuidad y calidad del soporte brindado, se requiere la contratación de horas de servicios técnicos especializados que complementen la capacidad operativa existente.

La contratación comprende recursos destinados a tareas de soporte de primer nivel (N1), segundo nivel (N2) y soporte de tercer nivel (N3).

3.2. Alcance y características del servicio

El servicio a contratar comprenderá la provisión de horas de recursos técnicos especializados para la ejecución de tareas vinculadas a:

- Atención y soporte técnico a usuarios.
- Registro, clasificación, priorización, seguimiento y resolución de incidentes, problemas y requerimientos.
- Escalamiento, coordinación y seguimiento con grupos especializados internos o externos.

- Soporte funcional y técnico sobre sistemas, aplicaciones y herramientas institucionales.
- Diagnóstico, configuración, instalación, mantenimiento y reparación de equipamiento informático y dispositivos asociados.
- Administración y soporte operativo de usuarios, estaciones de trabajo, plataformas y servicios tecnológicos.
- Administración, soporte y mantenimiento operativo de infraestructura tecnológica.
- Monitoreo, control y operación de servicios de tecnologías de la información.
- Ejecución de actividades de despliegue, actualización, migración y renovación tecnológica.

Otras tareas asociadas al soporte tecnológico que el BROU determine dentro del alcance del servicio.

3.3. Perfil del personal técnico y modalidad de trabajo

La empresa adjudicataria deberá asignar recursos técnicos que acrediten formación y experiencia acordes a las funciones requeridas. Asimismo, el BROU se reserva el derecho de validar y aceptar los recursos propuestos previo al inicio de la prestación del servicio, pudiendo solicitar su sustitución en caso de no considerarlos adecuados para las tareas requeridas.

Los perfiles de Soporte Nivel 1 (N1) deberán contar, como mínimo, con Bachillerato Tecnológico en áreas vinculadas a tecnologías de la información o formación equivalente.

Los perfiles de Soporte Nivel 2 (N2) deberán cumplir con los requisitos de formación establecidos para N1, contar con formación terciaria en tecnologías de la información (en curso o equivalente), y acreditar una experiencia mínima de un (1) año en tareas de soporte técnico, Mesa de Ayuda o funciones equivalentes.

Los perfiles de Soporte Nivel 3 (N3) deberán cumplir con los requisitos de formación establecidos para N2 y acreditar una experiencia mínima de dos (2) años en tareas de soporte técnico, Mesa de Ayuda o funciones equivalentes.

Los recursos deberán contar con conocimientos técnicos acordes a las tareas asignadas, capacidad de atención a usuarios, trabajo en equipo y manejo de herramientas de gestión de incidencias y soporte.

El régimen y modalidad de trabajo serán definidos por el BROU de acuerdo con las necesidades del servicio, pudiendo comprender modalidades presenciales, remotas o híbridas.

En caso de trabajo presencial, las tareas podrán desarrollarse en cualquiera de las instalaciones del BROU ubicadas en Montevideo.

En caso de trabajo remoto, la Empresa Adjudicataria será responsable de asegurar que los recursos asignados desarrollen sus tareas en condiciones adecuadas de seguridad, salud ocupacional y ergonomía, de conformidad con la normativa vigente.

El servicio deberá cubrir una franja horaria comprendida entre las 08:00 y las 21:00 horas, de lunes a viernes. Los recursos asignados al Centro de Atención cumplirán una carga diaria de siete horas y media (7,5 horas), mientras que los recursos asignados a otras funciones o unidades cumplirán una carga diaria de ocho (8) horas, de acuerdo con la planificación y distribución horaria que determine el BROU. En ambos casos la carga horaria indicada será computada en base a tiempo de trabajo efectivo.

Todos los cambios que se produzcan en la nómina de técnicos afectados al servicio contratado deberán ser comunicados al BROU con una antelación mínima de un (1) mes.

3.4. Capacitación e inducción

La Empresa Contratada deberá asumir el costo correspondiente al primer mes de dedicación de cada nuevo recurso que se incorpore al equipo, (estimado en aproximadamente ciento sesenta y cinco [165] horas), durante el período de inducción y capacitación inicial brindado por el BROU, cualquiera sea el momento en que el recurso se incorpore al servicio.

La presente condición será aplicable tanto a los recursos asignados al inicio del contrato como a aquellos que se incorporen posteriormente en carácter de reemplazo, ya sea permanente o transitorio.

3.5. Transferencia tecnológica y gestión del conocimiento

La empresa adjudicataria deberá colaborar en las actividades de transferencia tecnológica y gestión del conocimiento que el BROU defina, con el objetivo de favorecer la continuidad operativa y fortalecer las capacidades técnicas internas.

A tales efectos, deberá promoverse:

- La documentación de procedimientos y soluciones.
- La generación y actualización de bases de conocimiento.
- La transferencia de conocimientos y buenas prácticas al personal del BROU.
- La participación en instancias de intercambio técnico y capacitación interna.

3.6. Evaluación del desempeño de los recursos

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los niveles de calidad comprometidos en la prestación del servicio, el BROU realizará evaluaciones periódicas del desempeño de los recursos asignados por el adjudicatario, utilizando para ello los criterios e indicadores establecidos en el Anexo IV - Evaluación del Desempeño.

La evaluación comprenderá aspectos vinculados al desempeño técnico, el cumplimiento de procedimientos, la calidad de la atención brindada, el trabajo en equipo, la productividad y demás competencias definidas en el citado Anexo, constituyendo un mecanismo de seguimiento y mejora continua del servicio.

Cada recurso deberá obtener una calificación mínima equivalente al 75 % del puntaje máximo posible en cada evaluación. La obtención de una calificación inferior facultará al BROU a requerir al adjudicatario la implementación de acciones correctivas, planes de mejora o capacitación específica, sin perjuicio de otras medidas que correspondan.

Sin perjuicio del resultado obtenido en las evaluaciones, y cuando existan razones fundadas relacionadas con el desempeño, la conducta, el cumplimiento de las obligaciones contractuales o cualquier otra circunstancia que afecte la adecuada prestación del servicio, el BROU podrá solicitar en cualquier momento el reemplazo de uno o más recursos asignados, debiendo el adjudicatario efectuar la sustitución dentro de los plazos de reposición establecidos en el presente pliego.

4. Condiciones Generales

4.1 Forma de Cotización

Se deberá cotizar todos los ítems del Cuadro de Suministros y Servicios, de acuerdo a las Especificaciones Técnicas, en pesos uruguayos, discriminando precio unitario sin impuestos y detallando impuestos aplicables, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Descripción	Cantidad de horas anuales (hasta)	Precio unitario ($) sin impuestos	Precio total anual ($) sin impuestos
1	Analistas de Nivel 1 (hasta 14)	28.000.-		
2	Analistas de Nivel 2 (hasta 14)	30.000.-		
3	Analistas de Nivel 3 (hasta 4)	10.000.-		
Sub total ($) sin impuestos.				
Impuestos: IVA				
TOTAL impuestos incluidos.				

A efectos de la cotización, el valor hora de los recursos Nivel 2 deberá corresponder al valor hora de los recursos Nivel 1 incrementado en un 25%, mientras que el valor hora de los recursos Nivel 3 deberá corresponder al valor hora de los recursos Nivel 1 incrementado en un 40%.

Los precios cotizados deben incluir los costos que sean necesarios para la correcta entrega, implementación y funcionamiento de lo solicitado, además de eventuales cargos por viáticos,

traslados, leyes sociales, componentes, u otros, cualquiera sea el motivo, no generando costos adicionales para el BROU.

El plazo de validez de la oferta deberá ser mayor o igual a 90 días corridos.

4.2 Plazo de Contratación

El plazo de contratación será de 12 (doce) meses, pudiendo renovarse por hasta 4 (cuatro) períodos adicionales de igual duración, totalizando un plazo máximo de 60 (sesenta) meses.

4.3 Garantía

La aceptación de los bienes/servicios por parte del BROU se documentará mediante la conformidad de la factura.

Los cambios o las modificaciones requeridas por errores u omisiones detectados en el diseño o implementación de los servicios brindados serán a cargo de la empresa adjudicataria.

4.4 Plazo y forma de Entrega

El plazo de entrega deberá ser previamente acordado con el BROU, y la entrega se efectuará una vez emitida la Orden de Compra.

El BROU podrá realizar los controles de calidad que estime convenientes.

4.5 Forma de Pago

El BROU podrá realizar adjudicaciones parciales, y/o solicitar entregas parciales de lo adjudicado, para lo cual se habilitarán pagos parciales. Se dará conformidad a las facturas a los efectos de su pago, una vez finalizado el servicio correspondiente, o siempre que en opinión del BROU se hubiere cumplido con lo solicitado.

4.6 Actualización de Precios

Si la cotización es realizada en moneda nacional y aplica ajuste de precios, los precios cotizados se ajustarán de acuerdo a lo indicado en el punto “4.1. Actualización de Precios” de los Pliegos Particulares del BROU, y a la siguiente fórmula paramétrica:

$$P = Po \times (CVi/Cvo)$$

P = Precio del servicio a facturar.

Po = Precio del servicio a la fecha de presentación de la oferta.
Cvi = Índice de Costo de Vida (Índice General de Precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística) vigente a la fecha de ajuste.
Cvo = Índice de Costo de Vida (Índice General de Precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística) vigente a la fecha de apertura de la oferta.

Los precios se reajustarán semestralmente en las fechas 1º de enero y 1º de julio de cada año de vigencia del contrato y de acuerdo al 100% de la variación del Índice de Precios al Consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

4.7 Penalidades

En caso de incumplimientos, se aplicará lo definido en el punto "8. Entrega y Penalidades" de los Pliegos Particulares del BROU.

La aplicación de multas por parte del BROU frente a incumplimientos incurridos por la empresa contratada, son sin perjuicio de iniciar las correspondientes acciones legales que, conforme a derecho, puedan corresponder por daños y perjuicios.

El nivel de cumplimiento de lo requerido en la Memoria Descriptiva será permanentemente monitoreado y controlado por el BROU, comunicando a la empresa adjudicataria los incumplimientos detectados, a fin de que se adopte en forma adecuada las medidas correctivas.

El BROU comunicará a la empresa adjudicataria, por escrito o por cualquier medio fehaciente, el incumplimiento constatado, así como su gravedad y el monto de la pena correspondiente.

Todo incumplimiento o cumplimiento parcial de lo solicitado en la Memoria Descriptiva podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones previstas, así como a su correspondiente registro en el RUPE, a efecto de ser considerado en futuras contrataciones.

El BROU se reserva el derecho de rescindir el contrato en cualquier momento por incumplimiento total o parcial de la Empresa Adjudicataria, lo que será comunicado con cinco (5) días hábiles de anticipación, en cuyo caso se abonará únicamente los trabajos realizados hasta la fecha de cese, sin derecho a compensación o indemnización de especie alguna.

4.8 Garantía de Mantenimiento de Oferta

Esta Garantía se aplica de acuerdo a lo establecido en los Pliegos Particulares del BROU, punto "2.3. Otros requisitos de las propuestas".

Si el monto total de la oferta, con impuestos incluidos y considerando el período total de contratación, **es igual o superior al monto de la licitación abreviada**, se deberá realizar un

depósito de $ 137.050.- (pesos uruguayos ciento treinta y siete mil cincuenta) por concepto de Garantía de Mantenimiento de Oferta. Esta garantía reviste carácter obligatorio.

4.9 Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

Esta Garantía se aplica de acuerdo a lo establecido en los Pliegos Particulares del BROU, punto "2.3. Otros requisitos de las propuestas".

En aquellos procedimientos de contratación cuyo valor de adjudicación sea **igual o mayor al 40% (cuarenta por ciento) del tope de la licitación abreviada** la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento del contrato por un valor equivalente al 5% (cinco por ciento) del importe adjudicado. Esta garantía reviste carácter obligatorio.

5. Relativo a los oferentes y/o adjudicatarios

Los oferentes o empresas adjudicatarias como tal, deberán cumplir en todos sus términos con lo establecido en los Pliegos Particulares del BROU, puntos "2.4. Requisitos para la totalidad de oferentes y consorcios" y, "10. Otras disposiciones complementarias".

El BROU se reserva la facultad de realizar todos los procesos de verificación y supervisión que considere convenientes, así como el derecho de exigir la documentación probatoria que corresponda como condición previa al pago de los servicios prestados.

En caso de constatarse irregularidades, el BROU puede retener pagos, garantías, créditos laborales o no abonar el precio correspondiente a los servicios prestados hasta que no se acredite fehacientemente que la situación ha sido efectivamente regularizada.

El oferente deberá disponer de los procedimientos necesarios para asegurar la continuidad del servicio ante cualquier situación que pudiera impedir su normal prestación. Asimismo, deberá asumir la obligación de informar al BROU, de forma inmediata y por escrito, cualquier evento que pudiera afectar significativamente la prestación del servicio.

El BROU se compromete a adquirir como mínimo el 30% del monto total adjudicado. Cumplido dicho mínimo, el BROU podrá dar por concluida la compra, todo lo cual se tendrá por aceptado por la empresa adjudicataria.

El oferente declara conocer y aceptar la Política sobre Prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, y la Política Anticorrupción y Antisoborno del BROU, comprometiéndose a su estricto cumplimiento durante la totalidad de las etapas del procedimiento de contratación y, en su caso, durante la ejecución contractual.

El incumplimiento de dichas políticas constituirá causal suficiente para que el Banco disponga, según corresponda y sin necesidad de trámite adicional, el rechazo de la oferta en cualquier

estado del procedimiento licitatorio, o la rescisión del contrato de pleno derecho, de conformidad con la normativa aplicable.

5.1 Antecedentes de la Empresa

El oferente deberá informar su experiencia, trayectoria o idoneidad vinculada al objeto de compra y a los ítems detallados en el Cuadro de Suministros y Servicios.

6. Relativo a la presentación de la propuesta

Las ofertas deberán presentarse únicamente en soporte digital en archivos con formato PDF, cuyo contenido se encuentre habilitado para copia y con resolución adecuada para su impresión en alta calidad.

A dichos efectos, los oferentes deberán ingresar sus ofertas (técnicas y económicas) en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

Además, se podrá presentar hasta una propuesta alternativa y/o variante que incluyan mejoras tecnológicas o cambios en la modalidad de licenciamiento. La alternativa propuesta deberá cumplir con todos los requisitos técnicos, funcionales solicitados en el Cuadro de Suministros y Servicios y/o superarlos en términos de calidad, eficiencia, y/o costo-beneficio, sin comprometer los objetivos y alcances establecidos o afectar cronogramas de trabajo.

Se deberá garantizar que las propuestas presentadas no interrumpen el servicio, asegurando que la transición no distorsiona o causa disrupciones en su adecuado funcionamiento.

6.1 Cumplimiento de lo solicitado

Para cada uno de los ítems del Cuadro de Suministros y Servicios de la presente Memoria Descriptiva, se deberá dejar expresa constancia de que la oferta (básica o alternativa) cumple con lo solicitado, debiéndose referenciar para cada ítem los números de hoja de la propuesta y de otros documentos que permitan acreditarlo.

Salvo indicación en contrario formulada en la oferta, se entiende que ésta se ajusta a las condiciones contenidas en los Pliegos y en la Memoria Descriptiva, y que el proponente queda comprometido a su total cumplimiento.

Toda la información tendrá valor de declaración jurada sin perjuicio de lo cual, el BROU podrá requerir el relevamiento, o exigir la comprobación de los datos presentados.

6.2 Información confidencial y datos personales

Si la propuesta incluye información confidencial y/o datos personales, estos aspectos deberán ser gestionados de acuerdo a lo que se indica en el punto “3. Información Confidencial y Datos Personales” de los Pliegos Particulares del BROU.

6.3 Comunicaciones

Las vías de comunicación con el BROU se realizarán de acuerdo a lo establecido en los puntos “1.3. Comunicaciones” y “1.4. Aclaraciones”, de los Pliegos Particulares del BROU.

6.4 Evaluación de las Ofertas

Las ofertas se evaluarán de acuerdo a lo indicado en el punto “6. Evaluación de las Ofertas” de los Pliegos Particulares del BROU. Asignándose un 50% de ponderación a la evaluación técnica y un 50% a la oferta económica.

La evaluación técnica de las ofertas considerará especialmente la capacidad y experiencia de las empresas oferentes para la prestación de servicios de Mesa de Ayuda y soporte tecnológico de características similares a las requeridas por el BROU.

A tales efectos, se valorarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- Antigüedad y trayectoria de la empresa en el mercado nacional.
- Experiencia comprobable en la prestación y gestión de servicios de Mesa de Ayuda, soporte técnico e infraestructura tecnológica.
- Antecedentes en organismos o empresas de similar porte, complejidad operativa y volumen de usuarios.
- Capacidad de gestión, coordinación y provisión de recursos técnicos especializados.
- Referencias y antecedentes satisfactorios en servicios similares.

La empresa oferente deberá acreditar la experiencia declarada mediante documentación respaldante, pudiendo asimismo adjuntar toda información complementaria que estime pertinente para la correcta evaluación técnica de su propuesta.

Ítem a evaluar	Descripción	Puntaje máximo
Antigüedad en el mercado nacional	Se valorará la trayectoria comprobable de la empresa en el mercado uruguayo vinculada a servicios TI.	10
Experiencia en organizaciones de similar porte	Antecedentes en organismos o empresas con volumen y complejidad similares.	20

Capacidad de gestión y provisión de recursos	Capacidad para coordinar equipos, cubrir demanda y asegurar continuidad operativa.	15
Referencias y antecedentes satisfactorios	Evaluación de referencias comerciales y cumplimiento en contratos similares.	5

La evaluación técnica de las ofertas se realizará de acuerdo con los criterios y puntajes máximos establecidos en el cuadro precedente. Los subcriterios de evaluación, la escala de puntajes aplicable y la documentación requerida para acreditar los antecedentes declarados se encuentran detallados en el **Anexo II – Criterios de Evaluación Técnica.**

Se considerarán válidas a los efectos de su posterior análisis económico exclusivamente las propuestas que hayan alcanzado al menos el 60% del máximo puntaje técnico posible (30 puntos).

Las ofertas económicas de las propuestas que hayan superado el puntaje mínimo establecido para la evaluación técnica serán evaluadas de acuerdo con el siguiente criterio: se asignará el puntaje máximo correspondiente a la evaluación económica (50 puntos) a la oferta de menor precio total, asignándose a las restantes ofertas un puntaje inversamente proporcional, en función de su precio respecto de la oferta de menor valor.

El puntaje económico de cada oferta se determinará mediante la siguiente fórmula:

Puntaje económico = (Precio de la oferta de menor valor / Precio de la oferta evaluada) × 50

El puntaje total final se obtendrá de sumar los puntajes obtenidos en la Evaluación Técnica (con un máximo de 50 puntos) y en la Evaluación Económica (con un máximo de 50 puntos), para un total de 100 puntos posibles.

7. Otras Disposiciones

7.1 Auditoría

A efectos de verificar que la empresa pueda cumplir con los servicios comprometidos, el BROU se reserva el derecho de solicitar la presentación de evidencias válidas, como así también realizar auditoría, directamente o a través de quien éste designe, de todas las actividades que involucre la prestación de los servicios resultantes de esta contratación en las instalaciones del contratado.

Se considerarán evidencias válidas aquellas que hubieren sido auditadas por empresas que integren el registro de Auditores Externos del Banco Central del Uruguay. El BROU se reserva el derecho de solicitar al auditor externo seleccionado por la empresa adjudicataria, la documentación necesaria que permita verificar la aplicación de las mejores prácticas en materia de auditoría.

7.2 Indemnidad

Se establece la indemnidad del cliente (BROU) en materia de acciones que pudieren promover terceros con base en derechos de propiedad intelectual o industrial. La empresa adjudicataria (Propietaria) reconoce y acepta la indemnidad del BROU ante cualquier acción que pudiere instaurarse por un tercero por eventuales o presuntas infracciones respecto de derechos de propiedad industrial o intelectual, patentes, diseños, secreto industrial, etc.

Si la empresa adjudicataria no procediere a defender los derechos de propiedad mencionados, lo hará el BROU a costa del primero. En caso de que la infracción fuere comprobada o recayere sentencia favorable al tercero promotor de la acción basada en la violación del derecho de propiedad intelectual o industrial, será de cargo del proveedor indemnizar al BROU por las consecuencias perjudiciales que tal circunstancia le provocase.

7.3 Acuerdo marco de confidencialidad

La empresa adjudicataria deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad con el BROU (Anexo I), previo al inicio de las prestaciones a su cargo.

7.4 Propiedad Intelectual

El BROU será propietario de todos los derechos de propiedad intelectual y demás derechos de propiedad, incluyendo sin limitación de patentes, derechos de autor y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que tengan una relación directa con o sean producidos, preparados u obtenidos como consecuencia de o en el curso de este contrato, en caso de corresponder, según el objeto detallado.

7.5 Seguridad de la Información

En aplicación de la normativa vigente en materia de seguridad de la información, las Leyes N° 18.331, N° 18.381 y en concordancia con el Marco de Ciberseguridad de AGESIC, la empresa adjudicataria deberá cumplir con los requisitos de ciberseguridad aplicables al objeto de la presente contratación, especialmente en lo relativo a la incorporación de requisitos de seguridad durante el ciclo de vida de las adquisiciones, la relación con proveedores, la gestión de vulnerabilidades, el control de accesos, la seguridad en el intercambio de información y la gestión de incidentes.

A tales efectos, la empresa adjudicataria deberá:

- Adoptar medidas razonables y proporcionales de seguridad para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, servicios, sistemas, credenciales, configuraciones y demás activos a los que acceda o que trate con motivo de la contratación.
- Limitar el acceso de su personal exclusivamente a aquellos perfiles, recursos e información que resulten necesarios para la ejecución del contrato, aplicando criterio de mínimo privilegio y manteniendo identificados los usuarios con acceso.
- Ante una desvinculación de personal se deberá notificar al BROU para revocar los accesos que tuviera.
- Designar un punto de contacto operativo de referencia a los efectos de la presente contratación.
- Preservar la confidencialidad de la información intercambiada con el BROU, no pudiendo utilizarla para fines distintos a los del contrato ni divulgarla a terceros sin autorización previa y expresa.
- Notificar sin demora al BROU cualquier incidente de seguridad, vulnerabilidad crítica, acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación no autorizada de información, o cualquier otro evento que pueda comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los activos, la información o los servicios vinculados a la contratación. Dicha notificación deberá efectuarse, en forma concurrente, tanto al canal de contacto establecido para la presente contratación como al Equipo de Respuesta a Incidentes de

Seguridad (CSIRT) del BROU, por el canal que se disponga, proporcionando toda la información disponible para su análisis, evaluación, contención y mitigación.

- Gestionar vulnerabilidades y actualizaciones de seguridad de los componentes provistos, manteniendo soporte vigente y aplicando correcciones dentro de plazos razonables según criticidad.
- Devolver o eliminar de forma segura, a requerimiento del BROU al finalizar el vínculo contractual, toda información, respaldo, credencial, documentación o activo que obre en su poder por razón del contrato, salvo indicación en contrario.
- Aportar evidencia de cumplimiento cuando le sea requerida, incluyendo documentación técnica, procedimientos, constancias de soporte, detalle de controles implementados o cualquier otro elemento razonablemente vinculado con la seguridad del servicio o solución ofrecida.

El BROU podrá verificar tales extremos durante la ejecución contractual o la recepción del objeto contratado.

Cuando el objeto de la contratación implique acceso a información sensible, datos personales, ambientes productivos, redes institucionales, servicios críticos, desarrollo de software, soporte privilegiado, administración remota o alojamiento/procesamiento de información del BROU, además de lo previsto precedentemente, la empresa adjudicataria deberá:

- Presentar, si le fuera requerido, una descripción de su esquema de seguridad, incluyendo controles de acceso, gestión de incidentes, gestión de vulnerabilidades, respaldo, trazabilidad y administración de cambios.
- Asegurar que los accesos remotos, transferencias de información e intercambios con el BROU se realicen mediante mecanismos seguros y controlados.
- Mantener registros o trazas suficientes de las actividades realizadas sobre los sistemas o información alcanzados por la contratación, cuando ello resulte aplicable por la naturaleza del servicio.
- No instalar software, componentes, herramientas de administración ni mecanismos de acceso no autorizados por el BROU.
- Aplicar separación adecuada entre ambientes de desarrollo, prueba y producción, cuando el objeto incluya desarrollo, mantenimiento evolutivo o correctivo de software.
- Colaborar con las instancias de prueba, validación, recepción y auditoría que el BROU defina para verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad.
- Comunicar previamente cualquier cambio relevante en la arquitectura, componentes críticos, personal con acceso privilegiado, lugar de procesamiento o esquema de contratación vinculado al servicio.

El referido cumplimiento deberá mantenerse durante toda la vigencia de la contratación, en lo pertinente según la naturaleza de las prestaciones contratadas. El incumplimiento de estas obligaciones podrá ser considerado incumplimiento contractual, sin perjuicio de las demás medidas, sanciones o acciones que correspondan.

El BROU podrá, en cualquier etapa del procedimiento de contratación o durante la ejecución contractual, solicitar a la empresa adjudicataria la información, aclaraciones o evidencias que estime necesarias a efectos de verificar dicho cumplimiento.

Por su parte, el BROU establecerá y comunicará, cuando corresponda, los requisitos, condiciones y lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad aplicables para la adecuada ejecución contractual, de acuerdo con la normativa interna y con el marco de referencia vigente.

Marco de Ciberseguridad de AGESIC disponible en: https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/ciberseguridad

8. Acuerdo de Nivel de Servicio

8.1 Objeto

El presente Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) establece definiciones, objetivos y reglas de medición aplicables a los servicios de soporte, garantía, mantenimiento correctivo/evolutivo y generación de reportes de cumplimiento provistos por el adjudicatario en el marco de una adquisición tecnológica.

El SLA busca asegurar: continuidad del servicio, tiempos de atención y resolución acordados, trazabilidad y evidencia para auditoría, y un mecanismo de mejora continua basado en indicadores.

8.2 Alcance

Gestión de incidentes, requerimientos, soporte y garantías sobre la solución adjudicada, incluyendo diagnóstico, mitigación, resolución y/o sustitución de componentes cuando corresponda. Reportes periódicos de cumplimiento de SLA e indicadores de calidad.

Cuando el BROU lo establezca en la adquisición, la modalidad de atención será 7x24 (7 días a la semana, 24 horas), incluyendo mecanismos de guardia y escalamiento.

8.3 Exclusiones

Fallas o indisponibilidades originadas fuera del perímetro contractual (por ejemplo: infraestructura/red del BROU, servicios de terceros no administrados por el adjudicatario, o uso no conforme).

Cambios de alcance no autorizados, o requerimientos que no cuenten con la información mínima definida.

Ventanas de mantenimiento planificadas y comunicadas según lo establecido en este SLA.

Demoras atribuibles a aprobaciones, accesos, disponibilidad de ambientes, o validaciones que correspondan al BROU.

8.4 Definiciones

A efectos de evitar ambigüedades, se adoptan las siguientes definiciones:

Ticket: Registro único en el sistema que documenta una solicitud (incidente o requerimiento) y sus evidencias.

Incidente: Interrupción o degradación no planificada del servicio, o una reducción en la calidad de un servicio tecnológico.

Requerimiento: Solicitud de información, asistencia o ajuste.

Acuse de recibo: Confirmación de recepción de la solicitud, incidente o requerimiento (gestionada a través del ticket) por parte del adjudicatario.

Inicio de tareas: Primera acción efectiva registrada sobre el Ticket (análisis, solicitud de logs, reproducción, bridge call, intervención remota o en sitio, etc.).

Mitigación / Workaround: Acción que reduce el impacto del incidente sin resolver necesariamente la causa raíz.

Resolución definitiva: Restitución del servicio en forma estable y permanente, con causa raíz identificada cuando aplique, y validación de cierre por el BROU.

Tiempo de Respuesta: Período que transcurre entre que la empresa adjudicataria recibe el requerimiento de servicio emitido por el BROU hasta que se recibe la confirmación de inicio de las tareas correspondientes para brindar la solución al requerimiento.

Tiempo de Resolución: Período que transcurre entre que la empresa adjudicataria recibe el requerimiento de servicio emitido por el BROU hasta la resolución del problema o normalización del servicio en forma estable y permanente.

Para garantizar el cumplimiento del “Tiempo de Respuesta” y “Tiempo de Resolución”, la empresa contratada deberá establecer un proceso de escalamiento interno, por lo que cualquier incidente que no pueda ser atendido o resuelto, deberá ser escalado al siguiente nivel de responsabilidad de su organización (proveedor y/o fabricante), procurando una rápida gestión y mitigación de efectos adversos.

8.5 Canales y registro

El ticket contendrá como mínimo: servicio afectado, descripción, impacto, evidencia disponible, ambiente, usuario de contacto y disponibilidad. Ante cada llamado, solicitud o reclamo, el adjudicatario deberá aplicar los procedimientos de diagnóstico y corrección que correspondan, dentro de los plazos establecidos. El BROU podrá realizar seguimiento de los requerimientos a través del sistema de tickets y/o mediante instancias periódicas para constatar el estado de las reparaciones y la exactitud de la información reportada. Cuando para solucionar el problema se requiera la sustitución de componentes, el adjudicatario deberá sustituirlos por componentes nuevos y originales (o equivalentes aprobados) que cumplan las mismas funcionalidades y mantengan la configuración, dejando evidencia en el ticket o mediante comunicación al BROU. El adjudicatario deberá mantener trazabilidad completa: tiempos, acciones, comunicaciones, evidencias y cambios de estado.

Si la empresa adjudicataria realizara diagnósticos sin asistir en forma personal (cuando fuera necesario) o en base a presunciones o similitud de fallas, y se verificara que los diagnósticos no son correctos, se podrá considerar incumplimiento de contrato.

8.6 Actualizaciones y comunicación

Para criticidad Alta, el adjudicatario deberá informar avances y próximas acciones con periodicidad acordada hasta la mitigación. Para criticidad Media/Baja, la periodicidad de actualización podrá ser diaria o según el plan de trabajo. Las comunicaciones relevantes deberán quedar registradas en el ticket. Para incidentes críticos o recurrentes, se podrá requerir un informe de causa raíz y plan de acciones correctivas.

8.7 Clasificación de criticidad

A efectos de establecer distintos objetivos de servicio, el BROU clasificará cada ticket con nivel de criticidad: ALTA, MEDIA o BAJA, de acuerdo a la siguiente tabla:

Nivel de Criticidad	Concepto	Cantidad de vacantes N1	Cantidad de vacantes N2	Cantidad de vacantes N3
ALTA	La vacante afecta a más del 25% de los recursos previstos para un mismo nivel de servicio, o compromete la continuidad operativa del horario de atención.	4	4	1
MEDIA	La vacante afecta entre el 10% y el 25% de los recursos previstos para un mismo nivel de servicio, sin comprometer la continuidad del servicio.	2 a 3	2 a 3	-
BAJA	La vacante afecta a menos del 10% de los recursos previstos para un mismo nivel de servicio y puede ser absorbida temporalmente mediante redistribución de tareas.	1	1	-

Esta clasificación será realizada exclusivamente por el BROU.

8.8 Metodología de medición de SLA

Inicio de medición: fecha/hora de creación del ticket en el sistema, con acuse de recibo registrado.

Fin de medición: cambio de estado a 'Resuelto definitivo' y validación de cierre por el BROU (cuando aplique).

Pausas del reloj: estados "Pendiente de información del BROU", "Pendiente de acceso/ambiente", "Cambio de alcance", y ventanas de mantenimiento planificadas. Toda pausa debe quedar documentada en el ticket.

Unidad de tiempo: horas/días calendario o hábiles según se defina.

Unidad de incumplimiento: por cada ticket (o hito) que incumpla el objetivo, se computará 1 incumplimiento. Se considera incumplimiento cuando un ticket o entregable supera el objetivo de servicio establecido para su criticidad, conforme a las reglas de cómputo.

8.9 Cuadros - Acuerdo de Nivel de Servicio

Ítem 1 "Analistas de Soporte Nivel 1 (N1)"

Nivel de criticidad	Tiempo máximo de reposición
ALTA	5 días hábiles
MEDIA	10 días hábiles
BAJA	30 días hábiles

Ítem 2 "Analistas de Soporte Nivel 2 (N2)"

Nivel de criticidad	Tiempo máximo de reposición
ALTA	5 días hábiles
MEDIA	10 días hábiles
BAJA	30 días hábiles

Ítem 3 "Analistas de Soporte Nivel 3 (N3)"

Nivel de criticidad	Tiempo máximo de reposición
ALTA	5 días hábiles
MEDIA	10 días hábiles
BAJA	30 días hábiles

8.10 Reportes de Cumplimiento

A) Luego de cada intervención, y por un plazo máximo de 24 horas, la empresa adjudicataria deberá remitir al BROU un reporte indicando: diagnóstico, acciones realizadas y nivel de ajuste o desvío frente al SLA acordado. El reporte será enviado por correo electrónico a: ServiciosTI@brou.com.uy

B) Mensualmente (dentro de los primeros 10 días corridos) la empresa remitirá vía correo electrónico a ServiciosTI@brou.com.uy, un reporte de las intervenciones realizadas en el mes inmediato anterior, de acuerdo al siguiente detalle:

REPORTE DE INTERVENCIONES correspondiente al mes de:	
Fecha y hora de recibida la solicitud	
Nombre de quien hizo el reclamo (desde BROU)	
Nivel de criticidad de la solicitud (según SLA)	
Descripción del problema (tal como se registró en el ticket interno de la empresa)	
Nombre de quien recibió el reclamo (desde empresa proveedora)	
Fecha y hora del inicio de atención del problema. Nombre del técnico asignado.	
Fecha y hora de cierre del reclamo	
Nombre del validador del cierre del reclamo (desde BROU)	
Resumen con diagnóstico y solución implementada	
Tiempo acordado por SLA para el Nivel de criticidad de esta solicitud	
Tiempo empleado para la resolución	

En base a este reporte y al análisis propio, el BROU definirá si corresponde aplicar penalidades.

Al momento de emitir la factura todos los requerimientos realizados durante el mes facturado deberán encontrarse resueltos o en tiempo de resolución de acuerdo al SLA acordado. Para ello,

se considerará el “REPORTE DE INTERVENCIONES” realizado por la empresa adjudicataria y el análisis interno realizado por el BROU.

Por el Acuerdo de Servicio, las comunicaciones entre la empresa y el BROU se realizarán a través de: ServiciosTI@brou.com.uy

Para los contratos de suministros y servicios no personales efectuados por el BROU, además de las condiciones contenidas en este documento, rigen los Pliegos de Condiciones Particulares del BROU, el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y el Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera del Estado (TOCAF).

Esta información se encuentra en la web institucional del BROU www.brou.com.uy (información de interés - concursos y licitaciones - Abastecimientos - documentación).

Anexo I - Acuerdo Marco de Confidencialidad

1. **Definición de la información a la que se le aplica el acuerdo de confidencialidad:**

   a) La Empresa Adjudicataria conviene que será **Información Reservada** sin importar la forma o formato en la que se encuentre:

      - La que encuadre en ese concepto, de acuerdo a lo dispuesto por la ley N° 18.381 artículo 9°, y que por esa razón sea clasificada como tal.
      - La que sea identificada como reservada en cualquier instancia, por la jerarquía designada por el BROU responsable de la clasificación de la información.

   b) La Empresa Adjudicataria conviene que será **Información Confidencial** sin importar la forma o formato en la que se encuentre:

      - La que encuadre en ese concepto, de acuerdo a lo dispuesto por la ley N° 18.381 artículo 10°, y que por esa razón sea clasificada como tal.
      - La que sea identificada como confidencial en cualquier instancia, por la jerarquía designada por el BROU responsable de la clasificación de la información.

   c) La Empresa Adjudicataria conviene que será **Información Secreta por Ley** sin importar la forma o formato en la que se encuentre:

      - La que sea tipificada de esa forma por cualquier ley específica.
      - Toda documentación o información que La Empresa Adjudicataria reciba del BROU o a la que pueda acceder en el ejercicio de la función contratada, y amparada por las normas del secreto profesional establecido por el artículo 25 del Decreto-Ley N° 15.322, sus decretos reglamentarios y demás normas modificativas, concordantes y complementarias, incluyéndose toda información amparada en las normas que consagran el deber de confidencialidad establecido en el artículo 302 del Código Penal, así como toda aquella información relativa a operaciones bancarias no alcanzadas por las normas antes mencionadas, deberá ser tratada por La Empresa Adjudicataria y los empleados o dependientes a cualquier título que La Empresa Adjudicataria utilice para el cumplimiento del servicio contratado, como Información Secreta por Ley.

2. **Duración prevista para la aplicabilidad de estas cláusulas**

   La Empresa Adjudicataria no podrá revelar, directa o indirectamente, la Información Reservada a cualquier persona sin consentimiento escrito de la otra parte, exceptuando sus empleados, contratados o Proveedores y/o afiliados que necesiten recibir esas informaciones para la fiel ejecución de este contrato, siendo directamente responsable por la utilización de tales informaciones por sus empleados, Proveedores, directores y

contratados. **Esta obligación se extiende por hasta 15 (quince) años desde la firma de este contrato.**

La Empresa Adjudicataria no podrá revelar, directa o indirectamente, la Información Confidencial ni la Información Secreta por Ley a cualquier persona excepto a aquellos que necesiten recibir esas informaciones para la fiel ejecución de este contrato, siendo la Empresa Adjudicataria directamente responsable por la utilización de tales informaciones por sus empleados, Proveedores, directores, contratados y cualquier otra persona que acceda a la misma. **Esta obligación se extiende a perpetuidad.**

3. **Acciones del contratado para evitar la divulgación de la información**

   La Empresa Adjudicataria conviene adoptar medidas para proteger la confidencialidad de la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley que, en su conjunto, se enmarquen en las mejores prácticas reconocidas en materia de Seguridad de la Información. Incluye informar a sus empleados y sus subcontratistas, acerca del carácter confidencial y de las prohibiciones de copiar o revelar la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley definida en el punto 1.
   La Empresa Adjudicataria conviene que la Información Reservada, Información Confidencial o Información Secreta por Ley será mantenida en un lugar seguro.

4. **Acciones para el reporte de la divulgación no autorizada**

   La Empresa Adjudicataria se compromete a comunicar al BROU dentro del mismo día de detectado, todo evento de seguridad que pueda atentar contra la Información definida en el punto 1.

5. **Responsabilidades por la divulgación**

   La Empresa Adjudicataria asume frente al BROU las responsabilidades de naturaleza civil que correspondan por concepto de daños y perjuicios emergentes de cualquier incumplimiento relativo a las cláusulas de confidencialidad, cuya cuantía se determinará en cada caso atendiendo a la entidad o gravedad de los daños y perjuicios en cuestión, tanto en lo que respecta a la Información Reservada definida en el punto 1.a, como en lo que refiere a la Información Confidencial, punto 1.b y a la Información Secreta por Ley, punto 1.c, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le comprenda de acuerdo a Derecho en tales casos.

6. **Uso permitido de la información**

   La Empresa Adjudicataria utilizará la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley que le sea revelada por el BROU, únicamente para los fines de este Acuerdo y sobre una base de conocimiento necesario.

7. **Derecho a auditar o supervisar las actividades que involucren la información contenida en punto 1**

   El Banco podrá exigir al contratado que disponga:

a) Procedimientos para protección de la información.
b) Controles y mecanismos de protección física de sus instalaciones.
c) Procedimientos para determinar si se ha comprometido la información.
d) Políticas de control de acceso.
e) Planes para continuidad del negocio y evidencias de que son probados y mantenidos regularmente.

El BROU se reserva el derecho de verificar o solicitar a un tercero, la revisión de estos requisitos, como así también la auditoría de todas las actividades que involucre la información definida en el punto 1, en las instalaciones del contratado.

8. **Adhesión a Políticas y Estándares**

Si durante la ejecución del objeto del contrato, La Empresa Adjudicataria necesita acceder a información, herramientas y/o servicios que desde el punto de vista de seguridad de la información se encuentren regulados por Políticas, Estándares y/o Procedimientos, deberá formalmente tomar conocimiento de los mismos, así como obligarse a su cumplimiento.

Los sujetos obligados a guardar el deber de confidencialidad conforme al presente acuerdo no podrán invocar ninguna de las causales de reserva enunciadas precedentemente en los casos en que la información solicitada se refiera a violaciones de derechos humanos o sea relevante para investigar, prevenir o evitar violaciones de los mismos (art.12 Ley N° 18.381).

Anexo II - Criterios de Evaluación Técnica

1. Antigüedad en el mercado nacional (Máximo 10 puntos)

Se valorará la trayectoria de la empresa en el mercado nacional, así como su experiencia acreditada en la prestación de servicios similares a los que constituyen el objeto de la presente contratación.

La asignación del puntaje se realizará de la siguiente forma:

1.1. Antigüedad de la empresa en el mercado nacional (Máximo 5 puntos)

Se otorgará 0,5 puntos por cada año completo de antigüedad acreditada de la empresa, hasta un máximo de 5 puntos.

Las empresas con una antigüedad superior a 10 años obtendrán el puntaje máximo previsto para este subcriterio. La fracción de año se calculará proporcionalmente.

Documentación requerida: Certificado notarial que permita acreditar la fecha de inicio de actividades de la empresa.

1.2. Antigüedad en la prestación de servicios similares a los que constituyen el objeto de la presente contratación (Máximo 5 puntos)

Se otorgará 0,5 puntos por cada año completo durante el cual la empresa haya prestado servicios vinculados a tecnologías de la información, hasta un máximo de 5 puntos.

Las empresas con una experiencia superior a 10 años en la prestación de dichos servicios obtendrán el puntaje máximo previsto para este subcriterio.

La fracción de año se calculará proporcionalmente.

Documentación requerida: Anexo III - Formulario de Acreditación de Antecedentes debidamente completado y suscrito por el organismo o empresa contratante.

2. Experiencia en organizaciones de similar porte (Máximo 20 puntos)

Se valorarán antecedentes satisfactorios de prestación de servicios de Mesa de Ayuda, soporte técnico o servicios TI en organismos o empresas de similar porte y complejidad, con un mínimo de antigüedad o duración de 2 años y prestados en los últimos 10 años calendario.

Se considerará antecedente de porte y complejidad similar aquel servicio prestado a organizaciones que cuenten con al menos 4.000 usuarios y 6.000 estaciones de trabajo y que los equipos de trabajo proporcionados sean de dimensión análoga al requerido.

Antecedentes acreditados de porte y complejidad similar	Puntaje
1 antecedente	4
2 antecedentes	8
3 antecedentes	12
4 antecedentes	16
5 o más antecedentes	20

Documentación requerida: Anexo III - Formulario de Acreditación de Antecedentes debidamente completado y suscrito por el organismo o empresa contratante.

3. Capacidad de gestión y provisión de recursos (Máximo 15 puntos)

Se valorará la capacidad de la empresa para mantener la estabilidad de los recursos asignados a servicios similares, considerando la permanencia promedio de los técnicos durante la ejecución de los contratos acreditados.

A tales efectos, la empresa deberá presentar antecedentes que indiquen:

- Cliente u organismo.
- Duración del contrato.
- Cantidad de recursos asignados.
- Cantidad de sustituciones realizadas durante la vigencia del contrato.

Asignación de puntaje:

Índice de estabilidad de la plantilla	Puntaje
Hasta 10% de sustituciones promedio anual	15
Más de 10% y hasta 20%	10
Más de 20% y hasta 30%	5
Más de 30%	0

El porcentaje de sustituciones promedio anual se calculará considerando la cantidad total de sustituciones realizadas durante el último año de la vigencia del contrato en relación con la cantidad promedio de recursos asignados.

Documentación requerida: Anexo III - Formulario de Acreditación de Antecedentes debidamente completado y suscrito por el organismo o empresa contratante.

4. Referencias y antecedentes satisfactorios (Máximo 5 puntos)

La referencia deberá contener una valoración favorable del servicio prestado, indicando el cumplimiento satisfactorio de los compromisos asumidos por la empresa durante la ejecución del contrato.

Se considerará referencia satisfactoria aquella que indique expresamente que el servicio fue prestado de forma adecuada, sin incumplimientos graves contractuales y con conformidad general del organismo contratante.

Referencias satisfactorias acreditadas	Puntaje
1 referencia	1
2 referencias	2
3 referencias	3
4 referencias	4
5 o más referencias	5

Documentación requerida: Anexo III - Formulario de Acreditación de Antecedentes debidamente completado y suscrito por el organismo o empresa contratante.

Criterios generales

Solo se considerarán los antecedentes debidamente acreditados mediante documentación emitida por el cliente contratante o por otro medio fehaciente aceptado por el BROU.

Un mismo antecedente podrá ser utilizado para más de un criterio siempre que contenga la información necesaria para su evaluación.

El BROU podrá solicitar información complementaria para verificar los antecedentes declarados.

Anexo III - Formulario de acreditación de antecedentes

A completar por la organización contratante del servicio.

1. Datos de la organización

Organización:

Persona de contacto:

Cargo:

Correo electrónico:

Teléfono:

2. Datos del servicio prestado

Empresa proveedora:

Objeto del servicio:

Período de prestación:

Desde ____ /____ /____

Hasta ____ /____ /____

¿El servicio se encuentra actualmente vigente?

□ Sí □ No

3. Dimensión del servicio

Cantidad aproximada de usuarios atendidos:

Cantidad aproximada de estaciones de trabajo:

Descripción breve del alcance y complejidad del servicio:

4. Recursos asignados al servicio

Cantidad promedio de recursos asignados durante el último año del contrato:

Cantidad de sustituciones de recursos realizadas durante el último año del contrato:

5. Evaluación del servicio

¿El servicio fue prestado en forma satisfactoria?

□ Sí □ No

¿Se registraron incumplimientos graves contractuales?

□ Sí □ No

¿La organización mantiene una valoración general favorable del servicio prestado?

□ Sí □ No

Comentarios adicionales (opcional):

Declaro que la información consignada en el presente formulario es correcta y corresponde a los registros y antecedentes disponibles en esta organización.

Firma:

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Anexo IV - Evaluación del desempeño

1 - Insuficiente, 2 - Regular, 3 - Bueno, 4 - Excelente

Competencia	Indicador de conducta	Puntaje
Trabajo en Equipo	Trabaja activamente de forma coordinada con los miembros del equipo, aportando ideas y experiencias para alcanzar la meta común.	
Aplicación de Procedimientos	Aplica los procedimientos establecidos en el desempeño de su función.	
Atención al usuario	Atiende con prontitud, cortesía y respeto las demandas de los usuarios.	
Dinamismo	Realiza su tarea con alto nivel de energía y empeño durante toda la jornada, sin que se vea afectado su nivel de actividad.	
Habilidad Analítica	Analiza información, identificando datos relevantes y relaciones entre diversas partes de un problema o situación, aunque no estén obviamente conectados entre sí.	
Organización	Establece objetivos y plazos para realizar las tareas, definiendo prioridades.	
Proactividad	Actúa rápido y con decisión frente a situaciones de crisis en vez de esperar a que el problema se resuelva por sí solo.	
Productividad	Cantidad de trabajos cumplidos. Elabora trabajos con un alto nivel de confiabilidad y su contenido cumple con la finalidad establecida. Presenta su trabajo/entregables en el tiempo establecido.	

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

ÁREA INFRAESTRUCTURA
DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS

LICITACIONES ABREVIADAS Y PÚBLICAS

VERSIÓN 2026

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES PARA LOS CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS NO PERSONALES

1. CONDICIONES GENERALES

1.1. DISPOSICIONES VIGENTES

Para los contratos de suministros y servicios no personales efectuados por el Banco de la República Oriental del Uruguay, además de las condiciones contenidas en este pliego, y las normas nacionales en vigencia rigen:

El Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los contratos de Suministros y Servicios no personales (Decreto del Poder Ejecutivo Nro. 131/014).

Las condiciones particulares de la Licitación.

Las memorias descriptivas, planos, dibujos, croquis, muestras y todo otro elemento que se mencione expresamente.

Las comunicaciones y circulares de la Administración conteniendo aclaraciones y modificaciones a los Pliegos.

1.2. PLAZOS

Los plazos establecidos en este Pliego y los estipulados en las propuestas, salvo especificación en contrario, se computarán en días hábiles, excepto aquellos mayores de 15 días que se computarán en días corridos.

1.3. COMUNICACIONES

A todos los efectos del procedimiento de contratación de que se trate las comunicaciones al Banco de la República Oriental del Uruguay por parte de los interesados, deberán dirigirse a BANCO DE LA REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY – DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS - Edificio 19 de Junio, Planta Principal sobre Guayabos, Minas 1434, Montevideo, Uruguay, dirección electrónica: *abastecimientos-licitaciones@brou.com.uy.*

1.4. ACLARACIONES

a) LICITACIONES PÚBLICAS

Cualquier adquirente de pliegos podrá solicitar aclaraciones mediante comunicación escrita dirigida a la oficina: DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS en línea a la siguiente dirección electrónica: *abastecimientos-licitaciones@brou.com.uy*.

Aquellas que sean recibidas hasta 15 días antes de la fecha establecida para la apertura de las ofertas, serán contestadas a todos los adquirentes del Pliego y serán publicadas en el sitio web *www.comprasestatales.gub.uy* con una antelación no inferior a 10 días de la apertura mencionada.

b) LICITACIONES ABREVIADAS

Cualquier adquirente de pliegos podrá solicitar aclaraciones mediante comunicación escrita dirigida a la oficina: DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS en línea a la siguiente dirección electrónica: *abastecimientos-licitaciones@brou.com.uy*.

Aquellas que sean recibidas hasta 6 (seis) días antes de la fecha establecida para la apertura de las ofertas, serán comunicadas a todos los adquirentes del pliego y serán publicadas en el sitio web *www.comprasestatales.gub.uy* con una antelación no inferior a 2 (dos) días de la apertura mencionada.

Fuera de los plazos estipulados, para los casos a y b será facultativo del B.R.O.U. el contestar las consultas formuladas.

En los casos en que la adquisición de pliegos no tuviere costo por estar así determinado en las propias bases del llamado, la evacuación de las consultas formuladas por los interesados se comunicará a través del sitio web *www.comprasestatales.gub.uy*, como máximo hasta dos días antes de la fecha establecida para la apertura de las ofertas.

El instituto de la solicitud de aclaraciones también podrá aplicarse en otros procedimientos competitivos de contratación convocados por el organismo, rigiendo a tales efectos los plazos establecidos para las Licitaciones Abreviadas, salvo previsión expresa en contrario en las Condiciones Particulares del llamado.

c) PROCEDIMIENTOS CONVOCADOS CON CARÁCTER DE URGENCIA

Cuando el llamado, fuese convocado con carácter de urgencia, los plazos de las consultas se referirán en las Condiciones Particulares del propio llamado.

1.5. SOLICITUD DE PRÓRROGA DE APERTURA

Cualquier adquirente de pliegos podrá solicitar por escrito al DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS en línea a la siguiente dirección electrónica: *abastecimientos-licitaciones@brou.com.uy*, con exposición de motivos, la prórroga de la apertura de ofertas hasta 8 días antes de la fecha establecida para la misma.

El Banco no dará trámite a ninguna solicitud de prórroga si el o los solicitantes no depositan previamente en garantía de la efectiva presentación de la propuesta, un valor equivalente al 1% del monto máximo para las Licitaciones Abreviadas Comunes.

La obligación de efectuar un depósito en garantía establecida en el párrafo precedente no regirá para aquellos procedimientos cuyo monto fuese inferior al tope máximo establecido para la Licitación Abreviada Ampliada.

Si la prórroga fuera concedida, sólo será devuelta la garantía depositada, si la firma presentare oferta responsable.

En caso de solicitud denegada se devolverá la garantía, lo mismo sucederá en caso de denegatoria ficta, la que se operará cuando la notificación de la resolución recaída no se produzca antes de las 24 horas de la apertura prevista.

La prórroga será resuelta por la Administración, según su exclusivo criterio y deberá notificarse personalmente al interesado. En caso de accederse a la solicitud de prórroga, deberá comunicarse personalmente tal circunstancia a los que hayan adquirido pliegos y publicarse la nueva fecha para conocimiento de los demás interesados en el sitio web *www.comprasestatales.gub.uy*.

2. PROPUESTA

2.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Las ofertas se presentarán en formato electrónico en una de las dos modalidades que a continuación se detallan:

2.1.1 APERTURA EN UNA SOLA ETAPA

Las propuestas serán recibidas únicamente en línea. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas completas en el sitio web *www.comprasestatales.gub.uy*.

No se recibirán ofertas por otra vía.

La fecha y hora de apertura de ofertas será la fijada en pliegos y en el sitio web *www.comprasestatales.gub.uy*.

2.1.2 APERTURA EN DOS ETAPAS

Las propuestas serán recibidas únicamente en línea. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas (técnica y económica completas) en el sitio web *www.comprasestatales.gub.uy*.

No se recibirán ofertas por otra vía.

La fecha y hora de apertura de ofertas técnicas será la fijada en pliegos y en el sitio web *www.comprasestatales.gub.uy*.

La apertura de ofertas económicas se realizará una vez que quede firme la precalificación técnica, cursándose a los oferentes comunicación al respecto.

La inclusión en la propuesta técnica de información sobre precios o cotizaciones aparejará la inadmisibilidad de la oferta.

La información de carácter técnico contenida en la oferta económica no será considerada y se tendrá por no puesta.

PARA EL CASO DE LAS APERTURAS EN UNA O DOS ETAPAS:

Se podrá consultar el instructivo con recomendaciones sobre la oferta en línea y accesos a los materiales de ayuda disponibles en la página web de la Agencia Reguladora de Compras Estatales.

Preferentemente, la documentación adjunta de la oferta se ingresará en un único archivo con formato PDF, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado. Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo (escanearlo) y subirlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF.

2.2. FORMALIDAD DE LA PROPUESTA

Las propuestas deberán ser lo más completas y detalladas que sea posible, y aportarán los datos solicitados en estas bases y todos los demás que faciliten una correcta evaluación y comparación, evitando omisiones, imprecisiones y sobreentendidos.

Los interlineados, testados y enmendados que no sean debidamente salvados, no serán tomados en cuenta. Asimismo, las ofertas deberán presentarse firmadas por el oferente o sus representantes.

A dichos efectos, el formulario de identificación del oferente debe estar firmado por el titular, o representante con facultades suficientes para ese acto (contar con

legitimación).

Las ofertas deberán presentarse redactadas en Idioma Español, en forma clara y precisa, con indicación expresa del domicilio constituido a todos los efectos legales, expresando su voluntad de comparecer al llamado efectuado por el Banco de la República Oriental del Uruguay en relación con el Procedimiento Competitivo Nacional y/o Internacional Nro.…., declarando estar en condiciones de contratar con el Estado, y ofreciendo cumplir con el suministro o servicios que constituyen el objeto de aquél.

Por el sólo hecho de comparecer al llamado, se entenderá que el oferente asume conocer y aceptar en todas sus partes las bases que rigen la convocatoria, el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministros y Servicios no personales (Decreto Nro. 131/014), así como el presente Pliego de Condiciones Particulares del Banco de la República Oriental del Uruguay, comprometiéndose a ajustarse en un todo a lo que dichas bases establecen y reconociendo su voluntad de someterse a las Leyes y Tribunales de la República Oriental del Uruguay, con exclusión de todo otro recurso, para resolver las diferencias o controversias que puedan suscitarse con relación a ese procedimiento.

Salvo indicación en contrario formulada en la oferta, se entiende que ésta se ajusta a las condiciones contenidas en los Pliegos, y que el proponente queda comprometido a su total cumplimiento, sin perjuicio de la facultad de la Administración de establecer en las bases particulares del llamado exigencias de manifestación expresa por parte de los oferentes, en cuyo caso los mismos deberán cumplir con dicho requisito.

2.3. OTROS REQUISITOS DE LAS PROPUESTAS

La oferta constará de los siguientes elementos:

En caso de que el proveedor comparezca al procedimiento a través de representantes, éstos deberán acreditar su condición de tales, así como las respectivas facultades que invocan, ingresando la documentación correspondiente en RUPE. En caso de ausencia de este elemento, tal circunstancia no obstará a la admisibilidad de la propuesta, debiendo el proponente salvar dicha carencia dentro del plazo máximo de dos días hábiles.

Antecedentes de la empresa y/o relativos al objeto licitado de acuerdo a lo exigido en la Memoria.

Comprobantes de:

Depósito de garantía de mantenimiento de oferta, cuando correspondiere, y en acuerdo a lo estipulado en el artículo 11 del Pliego Único de Condiciones.

Adquisición del Pliego cuando correspondiere.

Las firmas oferentes deberán constituir domicilio a los efectos del procedimiento y actos posteriores al mismo.

Las firmas proponentes deberán indicar los nombres de los titulares que las componen en caso de ser sociedades personales o de sus representantes autorizados, en caso de ser sociedades anónimas. Asimismo, las sociedades anónimas deberán agregar la nómina de los integrantes de los directorios.

La exigencia contenida en el párrafo que antecede aplicará únicamente en aquellos casos en que la verificación de la información respectiva no estuviese disponible electrónicamente a través de un sitio de información de libre acceso.

Asimismo, no será necesaria la presentación de documentación cuando la misma, o la información contenida en esta, pueda obtenerse a través del acceso al Registro Único de Proveedores del Estado u otros sistemas informáticos de entidades públicas, de conformidad con la normativa vigente.

GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

El oferente deberá garantizar el mantenimiento de su oferta, cuando corresponda, mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza por el valor fijo en moneda nacional o extranjera establecido en las bases particulares del llamado.

La vigencia de estos documentos no podrá ser por un plazo menor que el plazo de mantenimiento de oferta.

Es responsabilidad del oferente mantener vigentes las garantías, debiendo renovarlas toda vez que corresponda, sin que se requiera para ello solicitud expresa del Banco.

En ningún caso se admitirá que el depósito constitutivo de la garantía se realice con posterioridad al día y hora dispuestos para el acto de apertura de ofertas.

En el caso que la modalidad de garantía por la que optare el oferente consistiere en un valor a depositarse en la Sección CUSTODIAS del Banco, conforme a lo establecido en el presente Pliego de Condiciones Particulares, corresponderá acreditar la efectiva constitución de la garantía mediante la presentación del Certificado extendido por dicha Sección en oportunidad de la realización del depósito correspondiente a esa garantía. Igual condición regirá para el caso en que la garantía se constituyese bajo la modalidad de póliza de seguro de fianza o aval bancario o cualquier otro instrumento de garantía que por sus características correspondiese depositar en la mencionada Sección.

Si las Condiciones particulares del llamado así lo autorizan, el oferente podrá optar por no constituir garantía, en cuyo caso regirán al respecto lo dispuesto en el

art. 64, inciso 1º del TOCAF y en el artículo 11.2 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (Decreto 131/014).

GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Los oferentes deberán garantizar el cumplimiento del contrato, mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza por un valor equivalente al 5% (cinco por ciento) del valor de la respectiva adjudicación, incluyendo los impuestos correspondientes.

Para completar el trámite, el adjudicatario dispondrá de un plazo de 5 (cinco) días a partir del día siguiente a la notificación de la resolución de adjudicación.

Para el caso de que el plazo contractual incluyese eventuales prórrogas, no se considerará el importe correspondiente a dichas prórrogas a los efectos de determinar el valor de la presente garantía, sino a partir del momento en que, mediando el correspondiente acuerdo del Banco, se hiciesen efectivas las mismas. En tal caso se requerirá la renovación del depósito por concepto de la garantía originalmente constituida, o la constitución de nueva garantía, de suerte de contemplar el plazo adicional derivado de la o las prórrogas de que se trate.

En el caso en que, mediando el acuerdo del Banco, el plazo total necesario para culminar la entrega de los suministros y sus garantías si correspondiere, o la culminación del servicio, fuese superior al originariamente previsto, la garantía deberá cubrir la vigencia total del plazo contractual pactado, o prorrogar la vigencia de la misma, tomando en cuenta dicho plazo adicional.

En caso de ampliarse el Contrato se deberá garantizar el plazo de ampliación conforme a lo establecido en la norma.

Las Condiciones Particulares del llamado podrán establecer garantías diferentes o exonerar al oferente de la obligación de constituirlas cuando la contratación así lo justifique. En caso de que las Condiciones Particulares estipulen el derecho del oferente a optar por constituir o no garantía, si éste optare por hacer uso de la opción de no constituirla, el incumplimiento del contrato se sancionará con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) del valor de la adjudicación.

En aquellos casos en que el objeto contractual estuviese referido a la prestación de servicios tercerizados comprendidos dentro de las previsiones de las Leyes 18.099, 18.251, sus modificativas, concordantes, interpretativas y complementarias, el Banco podrá retener la garantía de fiel cumplimiento de contrato por hasta un plazo máximo de 5 (cinco) años posteriores al vencimiento del plazo contractual que vincula al adjudicatario con el BROU, cualquiera fuese la modalidad bajo la cual se hubiese

constituido dicha garantía. Esta garantía se retendrá a los efectos de cubrir los riesgos emergentes del incumplimiento por parte del adjudicatario, de las obligaciones y responsabilidades derivadas de las Leyes referidas anteriormente.

Para la constitución de las garantías antes mencionadas, es decir, a los efectos dispuestos por los artículos 11 y 19 del Pliego Único (Decreto Nro. 131/014) y para los casos en que esas garantías fuesen exigibles, podrán depositarse los siguientes valores:

a) EN EFECTIVO:

Podrán efectuarse en moneda nacional o extranjera por depósito en cualquier dependencia del Banco o mediante transferencia electrónica en las cuentas correspondientes a depósitos afectados en garantías de Licitaciones.

En estos casos, el proponente deberá exhibir, para acreditar su realización, el comprobante correspondiente al depósito o transferencia.

b) VALORES PÚBLICOS:

Se tomarán por su valor nominal y serán depositados en la Sección CUSTODIAS del Banco. En este caso, el proponente exhibirá para acreditar su realización, el Certificado que a esos efectos extenderá la Sección CUSTODIAS.

c) FIANZA O AVAL BANCARIO:

En estos casos serán depositados en la Sección CUSTODIAS del Banco. El proponente exhibirá para acreditar su realización, el Certificado que a esos efectos extenderá dicha Sección.

d) PÓLIZA DE SEGURO DE FIANZA:

Serán depositados en la Sección CUSTODIAS del Banco. El proponente exhibirá para la acreditación de su realización, el Certificado que a esos efectos expida la mencionada Sección.

En aquellos casos en que el objeto contractual consistiese en la prestación de servicios tercerizados, si el adjudicatario optase por la modalidad prevista en el presente literal para la constitución de garantía de fiel cumplimiento de contrato, la misma no será de recibo si no se acompaña de una garantía complementaria por concepto de Ley de Tercerizaciones, que cubra los riesgos emergentes del incumplimiento por parte de aquél, de las obligaciones y responsabilidades derivadas de las Leyes Nro. 18.099, 18.251, sus modificativas, interpretativas, concordantes y complementarias. La referida garantía podrá constituirse a través de las modalidades en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, póliza de seguro de fianza de garantía de cumplimiento de Ley de Tercerizaciones u otras formas de garantía que el Pliego Particular establezca o acepte.

El BROU se reserva la facultad de retener esta garantía complementaria por hasta un plazo máximo de 5 (cinco) años posteriores al vencimiento del plazo contractual pactado entre el Banco y el adjudicatario.

La referida garantía complementaria será constituida por un valor equivalente al 5% (cinco por ciento) de la respectiva adjudicación.

Lo dispuesto en el presente numeral para las pólizas de seguro de fianza se hará extensivo a toda otra modalidad de garantía en cuanto pudiere corresponder a juicio de la Administración.

LA SECCIÓN CUSTODIAS SE ENCUENTRA UBICADA EN CASA CENTRAL.

Es responsabilidad del oferente mantener vigentes las garantías, debiendo renovarlas toda vez que corresponda, sin que se requiera para ello solicitud expresa del Banco.

2.4. REQUISITOS PARA LA TOTALIDAD DE OFERENTES Y CONSORCIOS

2.4.1. TODOS LOS OFERENTES

Todos los proveedores interesados en contratar con el BROU deberán estar inscriptos en el RUPE de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 76, inciso 2 del TOCAF y 3 del Decreto 202/024, en los estados EN INGRESO o ACTIVO. Adicionalmente, los proveedores que resulten adjudicatarios deberán figurar en estado ACTIVO en RUPE a efectos de poder estar en condiciones de contratar con el BROU**.**

En caso de que las Firmas proponentes no se encontrasen instaladas en nuestro país y resultasen adjudicatarias, deberán constituir domicilio en nuestro territorio.

2.4.2. CONSORCIOS

Se admitirá la presentación de ofertas por parte de:

Empresas consorciadas a la fecha de apertura. Conjuntamente con la propuesta deberá presentarse el correspondiente contrato de constitución del Consorcio.

Empresas que en su oferta conjunta manifiesten la voluntad de consorciarse para el cumplimiento de su propuesta. En este caso, la adjudicación estará condicionada a la presentación del contrato de constitución del Consorcio. El no cumplimiento de este requisito en el plazo que la Administración determine luego que quede firme el acto de adjudicación obstará al perfeccionamiento del vínculo contractual con el Banco, y dará derecho a dejar sin efecto la adjudicación dispuesta.

En ambas situaciones, el contrato de constitución del Consorcio deberá

establecer:

1 - Que las empresas consorciadas serán solidariamente responsables de las obligaciones contraídas, las cuales serán indivisibles, y

2 - la no modificación del contrato sin el previo consentimiento del BROU.

Cada integrante del consorcio presentará la misma oferta, con indicación de su intención de consorciarse.

Todas las Empresas integrantes del consorcio tendrán que estar inscriptas en el RUPE.

2.5. OFERTA BÁSICA – ALTERNATIVAS Y/O VARIANTES.

Los oferentes siempre deberán presentar la propuesta básica. Adicionalmente a esta, podrán presentar modificaciones, soluciones alternativas, así como variantes, salvo que en las bases y condiciones particulares del llamado se excluya expresamente dicha posibilidad.

Se considerará que una oferta es:

a) Una modificación cuando, manteniendo la identidad del objeto licitado y presentando apartamientos no sustanciales, igualmente permite satisfacer los requerimientos que originaron el llamado.

b) Una solución alternativa cuando, tratándose de una opción, permite igualmente satisfacer los requerimientos que originaron el llamado, siempre que no menoscabe los principios imperantes en materia de contratación pública.

c) Una variante cuando, la misma presente variedad o diferencia, pero manteniendo la identidad del objeto de contratación.

3. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES

Cuando los oferentes incluyan información clasificada como confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 y artículo 12.2 del Decreto Nº 131/014, la misma deberá ser ingresada en el sistema en tal carácter y en forma separada a la parte pública de la oferta. La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor.

En caso de que en la oferta se presente información catalogada como confidencial, que no encuadre en las hipótesis previstas por la normativa, la Administración podrá solicitar al oferente que levante el carácter de confidencial atribuido a la misma, bajo

apercibimiento de desestimar toda su oferta, otorgándosele para ello un plazo de dos días hábiles (Artículo 65, inciso 9 del TOCAF).

El oferente deberá realizar la clasificación en base a los siguientes criterios estipulados en la Ley 18.381 y el Artículo 65 del TOCAF:

Se considera información confidencial:

- la información relativa a sus clientes, salvo aquella que sea requerida como factor de evaluación

- la que pueda ser objeto de propiedad intelectual, salvo aquella que sea requerida como factor de evaluación

- la que refiera al patrimonio del oferente

- la de naturaleza similar a las anteriores de acuerdo con lo que establezcan los pliegos únicos o, en su caso, el pliego particular

- la que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor

- la que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad

- los datos personales que requieran previo consentimiento informado, y

- aquella de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información (Ley Nº 18.381), y demás normas concordantes y complementarias.

En ningún caso se considera información confidencial:

- la relativa a los precios

- la descripción de bienes y servicios ofertados, y

- las condiciones generales de la oferta.

Los documentos que entregue un oferente en carácter confidencial, no serán divulgados a los restantes oferentes, pero el oferente deberá incluir en la parte pública de la oferta un resumen no confidencial de la información confidencial que ingrese, que deberá ser breve y conciso (artículo 30 del Decreto N° 232/010).

En caso de que las ofertas contengan datos personales, el oferente, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley Nº 18.331, normas concordantes y complementarias. Asimismo,

se deberá informar a quienes se incluyen en el presente llamado, en los términos establecidos en el artículo 13 de la mencionada Ley.

La información que refiera a requisitos de admisibilidad, así como los factores de evaluación de las ofertas, integran las condiciones generales de la misma por cuanto no pueden ser consideradas como confidenciales.

4. PRECIO Y COTIZACIÓN

En las Condiciones Particulares se establecerá la forma de cotización.

Los precios a cotizarse en las propuestas no podrán estar sujetos a confirmación ni condicionados en forma alguna. En el caso en que las bases del llamado no determinen precisamente la cantidad a comprar, los oferentes podrán proponer precios distintos por cantidades diferentes de unidades que se adjudiquen.

En caso de que nada se exprese en las bases del llamado, se entenderá que las ofertas deberán presentarse VALOR PLAZA MONEDA NACIONAL.

En caso de que en la oferta existiere discrepancia entre los precios unitarios y los totales, valdrá lo establecido en los precios unitarios.

Cuando exista diferencia entre la cantidad escrita en números y en letras, valdrá la escrita en letras.

Todo ello sin perjuicio de la facultad de la Administración de otorgar un plazo máximo de dos días hábiles en los casos en que se producen discrepancias que se deban a errores evidentes o de escasa importancia, la que operará siempre que no se altere la igualdad material de los oferentes, conforme a lo preceptuado por el artículo 65 inciso 9 del TOCAF.

Cuando exista discrepancia entre la moneda de cotización solicitada y la moneda presentada en la oferta, se tendrá por válido el valor cotizado en la propuesta

convertido a la moneda correspondiente, quedando a todos los efectos el precio cotizado fijado en la referida moneda.

La conversión a dicha moneda se realizará de acuerdo al arbitraje y tipo de cambio interbancario vigente al cierre de la Mesa de Cambios del Banco Central del Uruguay el día hábil anterior al de la fecha de apertura.

Para cada mercadería cotizada se presentará en la oferta su precio unitario con el correspondiente precio total.

Deberá tenerse presente que en caso de no hacer mención alguna sobre los tributos vigentes que correspondan aplicarse en cada caso particular (punto 10.4. del Pliego Único), los mismos se considerarán incluidos en los precios cotizados.

El oferente, cuando corresponda, desglosará el importe de aquellos tributos en los que el Banco sea agente de retención (Impuesto al Valor Agregado, IRNR u otro tributo vigente) del precio global de la oferta. Cuando el oferente no deje constancia expresa al respecto, se considerarán dichos tributos incluidos en el monto de la oferta.

Las creaciones, supresiones o modificaciones de los tributos que graven la última etapa de la comercialización de los bienes o prestación de servicios serán reconocidos en todos los casos a favor del adjudicatario o del Banco, según corresponda.

Si el suministro o servicio se realiza dentro del plazo de 30 días de la apertura de la oferta, el precio cotizado se considerará al firme, no siendo éste sujeto a ajuste.

En los demás casos, los precios cotizados en moneda nacional se ajustarán de acuerdo a fórmula paramétrica desde la fecha de apertura.

Si en la propuesta no se manifiesta la condición de precio firme o sujeto a ajuste, conforme a lo establecido en el numeral 4.1. del presente, se considerará que los precios están formulados al firme.

Los precios cotizados deben incluir todos los gastos incurridos para suministrar la mercadería en el lugar de entrega (PLAZA).

En caso de solicitarse por parte del Banco cotizaciones por renglones, los oferentes podrán presentar propuestas por algunos o la totalidad de ellos.

Asimismo, los oferentes dentro de cada renglón podrán cotizar por ítems, siempre y cuando el objeto licitado lo permita.

En todos los casos, es de reserva del BROU el derecho a adjudicar parcialmente o a más de un oferente.

4.1. ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS

En caso de que aplique ajuste de precio, los mismos se ajustarán según el siguiente criterio:

Si no se hubiese estipulado en las Condiciones Particulares del llamado fórmula paramétrica específica, los precios se reajustarán semestralmente en las fechas 1º de enero y 1º de julio de cada año de vigencia del contrato y de acuerdo al 100% de la variación del Índice de Precios al Consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), de acuerdo a la siguiente fórmula:

P= Po x (CVi/CVo)

P= Precio del servicio a facturar.

Po = Precio del servicio a la fecha de presentación de la oferta.

Cvi= Índice de Costo de Vida (Índice General de Precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística) vigente a la fecha de ajuste.

Cvo= Índice de Costo de Vida (Índice General de Precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística) vigente a la fecha de apertura de la oferta

Si se hubiese estipulado fórmula paramétrica específica en las Condiciones Particulares del llamado, los proponentes deberán ajustarse a ella en su totalidad. No se aceptará otra fórmula paramétrica que la establecida y en caso de que en la propuesta figure una diferente, se tendrá por no presentada la misma, rigiendo a todos los efectos la establecida por el Banco.

5. MANTENIMIENTO DE OFERTA

Las propuestas tendrán vigencia por un período mínimo de 90 (noventa) días a partir de la apertura, prorrogable automáticamente por períodos sucesivos de 30 (treinta) días, salvo que mediare comunicación escrita por parte de la firma oferente no accediendo a la misma, lo que deberá comunicarse con una antelación no inferior a 5 (cinco) días hábiles antes del vencimiento del plazo inicial o sus prórrogas.

En aquellos casos en que los oferentes desistieran de sus propuestas fuera de los plazos estipulados precedentemente, el Banco podrá ejecutar la garantía de mantenimiento de oferta o proceder al cobro de la multa en los términos establecidos en el TOCAF, Art. 64.

En caso de que el oferente manifestare un plazo menor de mantenimiento de oferta, éste se considerará como no estipulado, siendo válido únicamente el término establecido en el presente numeral.

La garantía de mantenimiento de oferta podrá ser ejecutada o, en su defecto, cobrada la multa en las siguientes situaciones:

a) Cuando el oferente desista de su oferta durante su período de mantenimiento.

b) Cuando el adjudicatario no constituya en tiempo y forma la garantía de fiel cumplimiento del contrato, cuando corresponda.

c) Cuando el adjudicatario se niegue o no concurra a firmar el contrato, habiendo sido notificado para ello.

6. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

De conformidad con lo dispuesto en el Numeral 2.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA, la evaluación de las ofertas en los procedimientos competitivos de contratación podrá constar de dos instancias distintas y separadas en el tiempo (caso de modalidad en dos etapas): en primer término, se realizará la evaluación técnica y, con posterioridad, una vez efectuada la apertura correspondiente a las ofertas económicas, se llevará a cabo la evaluación de estas últimas.

Complementando el artículo 48 Literal C del TOCAF y el artículo 13.3 del Pliego Único se establece que los principales factores que podrán tomarse en cuenta para comparar las ofertas serán: precio, calidad, plazo de entrega y antecedentes, según corresponda al objeto de contratación. Sin perjuicio de ello, la memoria descriptiva del llamado, podrá estipular otros factores de evaluación de acuerdo al objeto particular del llamado.

Cuando se ofrezcan garantías de los artículos cotizados, el oferente establecerá los plazos y condiciones en que se otorga la misma.

Las firmas deberán en sus ofertas establecer el plazo de entrega que se computará a partir del día siguiente de la notificación de adjudicación definitiva, salvo estipulación en otro sentido.

El Banco, a los efectos comparativos, utilizará el dólar interbancario billete del primer día hábil anterior a la fecha de apertura, o los arbitrajes que correspondan.

En caso de registrarse la similitud en la calificación de las ofertas a que refieren los artículos 13.4 y 13.5 del Pliego Único, la Comisión Asesora de Adjudicaciones o el ordenador, en su caso, podrán hacer uso de los institutos de mejora de ofertas o de negociación establecidos en el art. 66 del T.O.C.A.F. En caso de que como resultado de la mejora de oferta, dos o más ofertas resultaren iguales en valor, se podrá promover una puja a la baja de precios entre ellas, dividir la adjudicación entre dos o más oferentes o efectuar un sorteo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 13.6 del Pliego Único, también podrán solicitarse mejora de precio, en el caso de que los precios de la o las ofertas recibidas fuesen considerados manifiestamente inconvenientes. Dicha solicitud de mejora podrá ser formulada directamente por el ordenador o en su caso, por la Comisión Asesora de Adjudicaciones debidamente autorizada por éste.

7. PAGO

7.1. CONDICIONES

Los pagos de los precios originalmente cotizados en la propuesta adjudicada, se efectuarán al contado, dentro de los 30 (treinta) días de conformada la factura correspondiente al suministro o servicio por el Departamento que corresponda, de acuerdo con los términos del contrato, y en los días que el Banco establezca a esos efectos, salvo que otra cosa se haya estipulado en las Condiciones Particulares del llamado.

A tales efectos, los oferentes deberán tener presente que de acuerdo con lo previsto en el Decreto Nro. 20/002 del 16.01.2002, deberá presentar sus precios con una tasa de descuento pronto pago.

En caso de que el oferente propusiese una modalidad de pago que prevea un plazo cuyo cómputo se inicie a partir de la fecha de factura o cualquier otra variante que no se ajustase a lo dispuesto en el inciso primero, dicha cláusula se tendrá como no estipulada, rigiendo a todos los efectos la establecida en el presente numeral.

Las facturas que correspondan a reliquidaciones por aplicación de fórmulas paramétricas establecidas, se liquidarán y pagarán luego de cumplido el correspondiente trámite de verificación y aprobación por parte del Banco, una vez abonada la factura que origina dicha reliquidación.

7.2. FORMA DE PAGO

COTIZACIONES EN MONEDA NACIONAL:

Se abonarán exclusivamente en la misma moneda, sin excepciones.

COTIZACIONES EN MONEDA EXTRANJERA:

Todas las cotizaciones expresadas en moneda extranjera, cualquiera ella sea, se abonará únicamente en dólares U.S.A. efectuándose las conversiones que correspondan, según el arbitraje de la fecha de pago.

8. ENTREGA Y PENALIDADES

Todos los artículos o servicios adjudicados deberán entregarse o prestarse en el lugar que el Banco indique al expedir la orden de compra o de prestación de servicios respectiva, antes de que fenezca el plazo de entrega o de prestación del servicio establecido en el contrato respectivo. En caso de incumplimiento, el Banco podrá aplicar una multa por un valor equivalente de hasta el 1% (uno por ciento) por cada día calendario de demora en la entrega del o de los artículos a suministrar o de demora en cumplimiento del servicio a prestar, aplicado sobre el valor total de los artículos no entregados o el servicio no prestado en la debida fecha (aplicado sobre valores reajustados si correspondiere). En la misma forma se podrá proceder en los casos de entregas parciales o de prestación de servicios parciales.

Sin perjuicio de ello y en forma adicional a la multa, el Banco podrá aplicar a la firma incumplidora las sanciones establecidas en el Decreto 202/024, así como las que se enumeran seguidamente:

Advertencia.

Suspensión del Registro de Proveedores.

Anulación o rescisión del Contrato.

Ejecución de garantía de mantenimiento de oferta.

Pérdida de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Cobro de multa.

Eliminación del Registro de Proveedores.

9. PROVEEDORES DEUDORES DEL BROU

Los oferentes que a la fecha de presentación de sus propuestas sean deudores del Banco, podrán plantear en las mismas la posibilidad de que, en caso de resultar adjudicatarios, la totalidad o el porcentaje que indiquen del precio de la contratación, se destine a la amortización o cancelación de sus adeudos.

En caso de no establecer montos o porcentajes, el Banco quedará facultado para proceder a la compensación de deudas hasta los límites legales.

Sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, en todos los pagos el Banco se reserva la facultad de deducir del monto a pagar, la suma correspondiente a cualquier deuda que el contratista adjudicatario mantuviese con aquel, relativa al contrato (art. 28 Pliego Único).

10. OTRAS DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El o los oferentes por el solo hecho de presentarse, declaran que conocen y adhieren a la política sobre prevención de lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva del BROU, comprometiéndose a su estricto cumplimiento durante la totalidad de las etapas del procedimiento de contratación y, en su caso durante la ejecución contractual.

Asimismo, el o los oferentes por el solo hecho de presentarse, declaran conocer y aceptar expresamente la Política Anticorrupción y Antisoborno del Banco de la República Oriental del Uruguay, así como su Política de Sostenibilidad, comprometiéndose a su estricto cumplimiento durante la totalidad de las etapas del procedimiento de contratación y, en su caso, durante la ejecución contractual.

El incumplimiento de dichas políticas constituirá causal suficiente para que el Banco disponga, según corresponda y sin necesidad de trámite adicional, el rechazo de la oferta en cualquier estado del procedimiento licitatorio, o la rescisión del contrato de pleno derecho, de conformidad con la normativa aplicable.

Las políticas mencionadas se encuentran publicadas en la página web del Banco y se accede a través del siguiente link:

https://www.brou.com.uy/web/guest/institucional/otros?p_p_id=56_INSTANCE_Ivx28V71VykX&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_state_rcv=1&p_p_col_id=column-3&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2

Todas las actuaciones que se cumplan durante el transcurso de los procedimientos de contratación, se realizarán al amparo de las disposiciones contenidas en el Código de Ética del Banco de la República Oriental del Uruguay.

Se deberá cumplir con la normativa laboral vigente: Seguro de Accidentes

de Trabajo, Normas de Seguridad Laboral según Decreto Nro. 406/988, normas de higiene, aportes y contribuciones de seguridad social al Banco de Previsión Social, etc., exhibiendo la documentación acreditante de tales extremos en cualquier momento a requerimiento del Banco.

En especial la empresa contratada se obliga a cumplir las disposiciones relativas al pago de rubros salariales, horarios de trabajo y demás condiciones de empleo de acuerdo a las leyes, laudos y/o convenios colectivos vigentes para las ramas de actividad que correspondan.

El Banco se reserva el derecho de exigir a la empresa contratada, como condición previa al pago de los servicios prestados, la exhibición de toda la documentación que acredite el pago de salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral, así como los recaudos que justifiquen que está al día en el pago de la póliza contra accidentes de trabajo, así como las contribuciones de seguridad social y Dirección General Impositiva.

Las empresas deberán comprometerse a comunicar al Banco los datos personales de los trabajadores afectados a la prestación del servicio a efectos de que se puedan realizar los controles correspondientes.

El Banco, tiene la potestad de retener de los pagos debidos en virtud del contrato, los créditos laborales a los que tengan derecho los trabajadores de la empresa contratada.

10.1. CUMPLIMIENTO PERSONAL DE LAS OBLIGACIONES

El contratista deberá cumplir por sí las obligaciones asumidas. Sólo podrá verificarse la cesión del contrato a solicitud fundada del contratista y con el consentimiento del BROU, previa demostración de que el cesionario brinde las mismas seguridades de cumplimiento.

También se requerirá la autorización del BROU para subcontratar total o parcialmente.

10.2. ACOPIOS

NO SE DARÁ ADELANTOS PARA ACOPIO DE MATERIALES O MERCADERÍAS, salvo que en la Memoria Descriptiva del llamado se prevea expresamente lo contrario.

10.3 NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL PERSONAL APLICABLES EN LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS COMPRENDIDOS EN LA LEY 5.032 Y DEMÁS NORMAS INTERPRETATIVAS, CONCORDANTES Y COMPLEMENTARIAS.

En las contrataciones de servicios que, por su naturaleza o características, pudieren traer aparejados un peligro o riesgo para los operarios afectados a la ejecución de las tareas, será de cargo de la empresa contratista la provisión a los

mismos de los elementos de resguardo, prevención y seguridad laboral previstos en la ley y su reglamentación, así como de todos los elementos de precaución posibles con arreglo a los adelantos de la ciencia o la técnica, a los efectos de preservar la salud e integridad física del personal dependiente de dicha empresa, así como controlar el efectivo cumplimiento de dichas medidas de seguridad y prevención, sin perjuicio de la observancia de otras exigencias en la materia que prevean las bases particulares del llamado.

A tales efectos, la empresa contratista deberá contar en su plantilla con un técnico prevencionista que elabore un plan de seguridad e higiene que contemple las exigencias legales y técnicas en la materia y un supervisor, capataz de obra u otra figura idónea que se encargue de cumplir y hacer cumplir la normativa existente en todo lo que atañe a la seguridad y prevención de riesgos susceptibles de afectar la vida, salud e integridad física de los trabajadores.

Anexo – Formulario de Identificación del Oferente

El/Los que suscribe/n _____ (nombre de quien firme y tenga poderes suficientes para representar a la empresa oferente acreditados en RUPE) en representación de _____ (nombre de la Empresa oferente) declara/n bajo juramento que la oferta ingresada en línea a través del sitio web www.comprasestatales.gub.uy vincula a la empresa en todos sus términos y que acepta sin condiciones las disposiciones del Pliego de Condiciones Particulares del llamado _____ (descripción del procedimiento de contratación), así como las restantes normas que rigen la contratación.

A su vez, la empresa oferente declara contar con capacidad para contratar con el Estado, no encontrándose en ninguna situación que expresamente le impida dicha contratación, conforme lo preceptuado por el artículo 46 del T.O.C.A.F., y restantes normas concordantes y complementarias.

FIRMA/S: _____

ACLARACIÓN: _____

CI.: _____

Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para Contratos de Suministros y Servicios No Personales:

https://www.gub.uy/agencia-reguladora-compras-estatales/sites/agencia-reguladora-compras-estatales/files/2021-01/Pliego%20de%20suministros%20y%20servicios%20no%20personales.pdf