



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ
PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA N.º 47/2025
APERTURA DÍA 24.9.2025 - 11:00 H.
PRESENTACIÓN de SOBRES en el ÁREA de SUMINISTROS
HASTA el DÍA 24.9.2025 - 10:00 H.

Artículo 1.º OBJETO. El presente llamado a Licitación Pública de la Municipalidad de San José de Gualaguaychú, tiene por objeto la CONTRATACIÓN, PROVISIÓN de EQUIPAMIENTO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PUESTA en MARCHA y MANTENIMIENTO de UNA (1) TRAMA TELEFÓNICA, complementada con un sistema CRM (Customer Relationship Management), conformando una solución integral de telefonía IP, vinculada a la numeración abreviada de atención ciudadana #147, junto con un módulo de Contact Center.

La solución deberá contemplar todos los recursos, sistemas y servicios necesarios para la implementación de un Call Center, dependiente de la Unidad de Control de Gestión, destinado a unificar en un único canal la recepción de reclamos, trámites y consultas de los vecinos, reemplazando el esquema actual, caracterizado por su dispersión.

Asimismo, la propuesta deberá garantizar una atención ágil, transparente y trazable, asegurando beneficios concretos tanto para los ciudadanos como para la administración municipal:

- Centralización de todos los canales de atención en un solo lugar.
- Registro y seguimiento en línea de cada gestión hasta su cierre.
- Control de plazos y desempeño de las áreas municipales.
- Reducción de tiempos de respuesta y mayor eficiencia operativa.
- Transparencia en la gestión y rendición de cuentas, monitoreo e informes.
- Mejora en la experiencia del vecino, con atención cercana y confiable.
- Base de datos unificada para análisis, estadísticas y toma de decisiones.

Con esta implementación, el Municipio contará con una herramienta moderna, transparente y cercana, fortaleciendo la confianza ciudadana y asegurando servicios públicos de calidad.

Artículo 2.º CARACTERÍSTICAS. La instalación y el servicio deberá contar con las siguientes prestaciones, servicios, características y especificaciones técnicas:

1

1.1 Una central telefónica IP física o virtual (PBX hosteada) con capacidad de crecimiento modular.

1.2 Un módulo de Contact Center con funcionalidades de operador, de supervisor y de administrador.

1.3 Un sistema de gestión de reclamos/CRM que administre todas las llamadas, reclamos, consultas y trámites de los vecinos.

1.4 La provisión de un e-SBC (Session Border Controller) virtualizado, garantizando seguridad, interoperabilidad, calidad de servicio baja latencia y alta disponibilidad.

1.5 Integración nativa con plataforma de omnicanalidad (llamados por voz, canales digitales, correo electrónico, redes sociales, sistemas municipales existentes (Gual Activa, PIM, Bot Gual -E), chat bot, WhatsApp, etc).

1.6 Inclusión total de instancias de capacitación integral para agentes, supervisores y administradores responsables del área en el uso del sistema de gestión/CRM, asegurando la correcta adopción, mantenimiento y mejora de la herramienta.

1.7 Soporte Técnico 24/7 los 365 días del año.

2 Central Telefónica IP (PBX)

2.1 Arquitectura de software modular y escalable con gestión centralizada de extensiones, troncales SIP y funcionalidades avanzadas.

2.2 Capacidad inicial: mínimo NUEVE (9) extensiones (6 agentes + 2 supervisores + 1 administrador), escalable a CIEN (100) extensiones.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ
PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA N.º 47/2025
APERTURA DÍA 24.9.2025 - 11:00 H.
PRESENTACIÓN de SOBRES en el ÁREA de SUMINISTROS
HASTA el DÍA 24.9.2025 - 10:00 H.

2.3 Funcionalidades: IVR (respuesta de voz interactiva) configurable, colas y grupos de atención, buzón de voz, grabación de llamadas bajo demanda y/o automática, reportes de llamadas detallados (CDR - Call Detail Records), música en espera personalizable, identificador, portabilidad numérica.

2.4 Conectividad: troncal SIP/DDE IP, baja latencia y alta disponibilidad.

3. Gestión de Llamadas

Se deberá proveer un servicio de conexión a la red telefónica pública conmutada del tipo:

3.1 Troncal SIP o DDE-IP (Discado Directo Entrante-IP) integrado a la PBX-IP. Este servicio permitirá a la plataforma de PBX la conexión con la red telefónica pública conmutada y, por lo tanto, permitirá efectuar y recibir llamadas telefónicas desde y hacia cualquier destino nacional o internacional.

3.2 Soporte de llamadas simultáneas desde numeración corta #147. Deberá permitir múltiples llamadas dirigidas simultáneamente sobre un mismo número de interno (grupo de atención).

3.3 Rango mínimo de CIEN (100) números públicos correlativos para ser asignados a internos por cada TREINTA (30) llamadas simultáneas.

3.4 Acceso directo desde la red de telefonía pública a los internos clasificados como Discado Directo Entrante IP.

3.5 Capacidad de coexistir en forma simultánea internos clasificados como Discado Directo Entrante IP e internos convencionales.

3.6 Deberá poder cursar llamadas provenientes de la numeración abreviada de atención al ciudadano #147.

4. Módulo de Contact Center:

4.1 Roles mínimos: SEIS (6) operadores, DOS (2) supervisores y UN (1) administrador.

4.2 Funcionalidades mínimas del operador:

4.2.1 Atención de llamadas entrantes. Satisfacción, fidelización.

4.2.2 Gestión de estados (disponible, no disponible, pausa, etc.).

4.2.3 Acceso a historial de interacciones.

4.3 Funcionalidades mínimas del supervisor:

4.3.1 Monitoreo en tiempo real de los operadores (métrica de llamadas, estados, etc.).

4.3.2 Auditoría, escucha silenciosa, susurro y entrada en la llamada.

4.4 Funcionalidades mínimas del administrador:

4.5 Acceso a todas las funcionalidades anteriores y, además:

4.5.1 Paneles de control (dashboards) en tiempo real.

4.5.2 Generación de informes históricos sobre toda actividad relacionada al centro de contacto, capacidad de configuración y generación de estadísticas, indicadores KPIs, mapas de calor, redundancias, temáticas frecuentes, tendencias, etc.

5. Grabación de llamadas:

5.1. El módulo deberá tener capacidad de grabación de todas las llamadas entrantes y salientes del Contact Center, con acceso a un repositorio seguro, disponible y auditable.

5.2. e-SBC Virtualizado

5.3. Se requiere la provisión de un e-SBC (Session Border Controller) virtualizado que cumpla con los siguientes objetivos:

5.3.1. Seguridad: Firewall SIP para proteger la red de voz de ataques externos.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ
PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA N.º 47/2025
APERTURA DÍA 24.9.2025 - 11:00 H.
PRESENTACIÓN de SOBRES en el ÁREA de SUMINISTROS
HASTA el DÍA 24.9.2025 - 10:00 H.

- 5.3.2. Interoperabilidad: Adaptación de protocolos y códecs para asegurar la compatibilidad con diferentes dispositivos y proveedores.
- 5.3.3. Calidad de Servicio (QoS): Monitoreo y priorización del tráfico de voz.
- 5.3.4. Conectividad: Gestión de múltiples troncales SIP.
6. Integración con omnicanalidad
- 6.1. Gestión unificada de voz, chat, redes sociales, sistemas municipales existentes (Guale Activa, PIM, Bot Gual -E), WhatsApp y correos electrónicos.
- 6.2. Acceso total y consolidado al historial de información del vecino, independientemente del canal de contacto.
- 6.3. Reportes globales consolidados de todas las interacciones.
- 6.4. Bots basados en RPA para la automatización de respuestas.
- 6.5. Bots basados en APA que permitan la integración de un modelo de IA para establecer un flujo conversacional automatizado.
7. Sistema de Gestión de Reclamos / CRM (Customer Relationship Management):
- 7.1. Registro, derivación, seguimiento y cierre de reclamos. Consulta de Satisfacción.
- 7.2. Funcionalidades de geolocalización para reportes de ubicaciones, mapas de calor, etc.
- 7.3. Apertura automática de fichas (screen pop).
- 7.4. Reportes con métricas SLA, indicadores de desempeño.
- 7.5. Licencias para SEIS (6) agentes, DOS (2) supervisores y UN (1) administrador.
- 7.6. Integración mediante APIs con otros sistemas municipales existentes.
- 7.7. Solución web, multiusuario, accesible desde navegadores estándar y dispositivos móviles.
- 7.8. Escalable, con capacidad de crecimiento modular según demanda.
- 7.9. Compatible con entornos de virtualización y/o cloud híbrida.
- 7.10. Alta disponibilidad (redundancia de servidores, balanceo de carga).
- 7.11. Registro único de cada interacción con número de caso.
- 7.12. Clasificación automática por tipo de trámite, área responsable, estado y prioridad.
- 7.13. Derivación directa a las áreas competentes.
- 7.14. Alertas automáticas por vencimiento de plazos.
- 7.15. Seguimiento en tiempo real del estado de cada gestión hasta su cierre.
- 7.16. Registro centralizado de todas las interacciones del vecino en un solo perfil unificado.
- 7.17. Panel de control intuitivo para agentes, supervisores y administrador.
- 7.18. Búsqueda avanzada por nombre, DNI, dominio, dirección o número de gestión (ticket).
- 7.19. Capacidad de adjuntar documentación, imágenes, ubicación y audios.
- 7.20. Generación automática de reportes estadísticos y tableros de control (dashboards).
- 7.21. Métricas de atención: tiempos de respuesta, tasa de resolución, volumen de reclamos por área, mapas de calor por zonas, etc.
- 7.22. Exportación a Excel, PDF y sistemas de BI.
- 7.23. Reportes de desempeño por agente y por sector.
- 7.24. Autenticación de usuarios con distintos niveles de permisos.
- 7.25. Registro de auditoría (logs) con historial de accesos y modificaciones.
- 7.26. Encriptación de comunicaciones y base de datos.
- 7.27. Opción de incluir IA (Inteligencia Artificial) en todos los procesos posibles.
- 7.28. Incluir manuales digitales de uso, mesa de ayuda y soporte presencial o remoto 24/7 los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ
PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA N.º 47/2025
APERTURA DÍA 24.9.2025 - 11:00 H.
PRESENTACIÓN de SOBRES en el ÁREA de SUMINISTROS
HASTA el DÍA 24.9.2025 - 10:00 H.

7.29. Capacitación inicial y periódica para agentes, supervisores y administradores responsables de la gestión.

7.30. Garantía de actualizaciones y mantenimiento correctivo/evolutivo.

7.31. Compatibilidad con **trama telefónica SIP/IP** y protocolos estándares de comunicación.

7.32. Soporte para agentes concurrentes (escalable a futuro).

7.33. Respuesta en tiempo real con baja latencia (<200 ms).

7.34. Base de datos relacional y soporte de API REST para integración con otros sistemas municipales.

7.35. Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales n.º 25326.

8. Infraestructura y Plataforma

8.1. Servidores físicos o virtuales: mínimo 8 vCPU, 32 GB RAM, 2 TB RAID.

8.2. Máxima conectividad simétrica.

8.3. Respaldo eléctrico y cableado Cat.6+ con QoS.

9. Servicios Profesionales

9.1. Instalación, integración, capacitación, soporte y todo lo necesario incluido.

Artículo 3.º COTIZACIÓN. La misma será en moneda de curso legal (PESOS), en número y letras, con precio unitario por mes del servicio y aclaración en el caso de que el costo por instalación sea bonificado. El precio total deberá incluir todos los gastos necesarios para garantizar la correcta provisión, implementación y funcionamiento de la solución: licencias, infraestructuras, cableado y accesorios (si correspondiera), sistemas de gestión, impuestos, tasas, derechos, capacitación a usuarios y personal técnico municipal, y demás costos asociados que se consideren necesarios para que todo quede correctamente funcionando.

Artículo 4.º PLAZO DE LA CONTRATACIÓN. La prestación del servicio comenzará efectivamente a partir de la puesta en funcionamiento total de la solución contratada, incluyendo la instalación, configuración e integración de todos los módulos.

La duración del contrato será de VEINTIOCHO (28) meses a contar desde dicha fecha.

Artículo 5.º PRÓRROGA. La Municipalidad de San José de Gualeguaychú se reserva el derecho de prorrogar la contratación por un período menor o igual al inicialmente adjudicado, bajo las mismas condiciones.

Artículo 6.º GARANTÍA Y SERVICIOS DURANTE LA GARANTÍA. Los sistemas, equipos y servicios contratados deberán contar con garantía integral. El adjudicatario se obliga a asegurar la continuidad operativa y la atención técnica y/o correctiva, reemplazando a su costo cualquier componente, licencia o servicio defectuoso o que no cumpla con los niveles de calidad comprometidos, durante la vigencia del contrato.

Todos los gastos correrán por cuenta del adjudicatario.

Artículo 7.º SERVICIO DURANTE LA GARANTÍA. La atención técnica y/o correctiva requerida durante la vigencia del contrato será provista directamente por el adjudicatario. Todos los gastos correrán por cuenta del adjudicatario.

Artículo 8.º IMPUESTOS. Las propuestas considerarán incluidos todo tipo de impuestos, tasa o gravamen, sea de orden Nacional, Provincial o Municipal.

Artículo 9.º ADJUDICACIÓN. La adjudicación podrá efectuarse en forma parcial o total y de acuerdo con lo que el Departamento Ejecutivo estime conveniente a los intereses de este Municipio, conforme al análisis de las propuestas presentadas.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ
PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA N.º 47/2025
APERTURA DÍA 24.9.2025 - 11:00 H.
PRESENTACIÓN de SOBRES en el ÁREA de SUMINISTROS
HASTA el DÍA 24.9.2025 - 10:00 H.

Artículo 10.º PLAZO DE ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN. El plazo total para la instalación, configuración, integración y puesta en funcionamiento de la solución completa será de TREINTA (30) días corridos contados a partir de la recepción de la Orden de Compra emitida por el Área de Suministros.

Artículo 11.º FORMA Y LUGAR DE ENTREGA. La instalación y puesta en marcha se realizará en las instalaciones municipales del Call Center perteneciente al área de la Unidad de Control de Gestión sito en calle General Justo José de Urquiza n.º 1066 de esta ciudad.

Artículo 12.º FORMALIDADES DE PAGO. El pago se realizará en pesos moneda nacional. Para su efectivización será indispensable que el adjudicatario presente el Certificado de Libre Deuda para Proveedores del Estado, emitido por la Administradora Tributaria de Entre Ríos (ATER), conforme Resoluciones n.º 16/12 y n.º 28/12, y por la Dirección de Rentas.

Artículo 13.º FORMA DE PAGO. El pago correspondiente a la instalación, configuración y puesta en funcionamiento se abonará durante el primer mes posterior a la efectiva implementación. Posteriormente, se abonará el servicio en forma mensual, a mes vencido, durante toda la vigencia del contrato, contra presentación de factura correspondiente en el Área de Suministros de la Municipalidad de San José de Gualeguaychú.

Artículo 14.º ALTERNATIVA DE PAGO Y OFERTA. Los oferentes podrán presentar alternativas de pago u ofertas superadoras, con indicación expresa del plazo de validez de las mismas. No se reconocerán variaciones de precio durante la vigencia del contrato.

Artículo 15.º RESERVAS. La Municipalidad se reserva el derecho de rechazar equipos, sistemas o servicios que no cumplan con las condiciones técnicas exigidas en el presente pliego, sin que ello habilite a reclamo alguno por parte del adjudicatario.

Artículo 16.º CONSULTAS TÉCNICAS. Todas las consultas técnicas referidas al presente llamado licitatorio podrán evacuarse llamando de lunes a viernes de 07:00 a 13:00 horas, al teléfono de la Dirección de Informática, Tel: 03446-420495 o vía e mail: iferrari@gualeguaychu.gov.ar

Artículo 17.º ACLARACIONES Y/O CONSULTAS. Las consultas que los interesados consideren necesarias, deberán ser formuladas por escrito hasta TRES (3) días hábiles administrativos previos a la fecha de apertura de ofertas, ante la misma dependencia receptora.

El Municipio evacuará las consultas y/o formulará aclaraciones de oficio, hasta CUARENTA Y OCHO (48) horas previas a la citada fecha. Las respuestas y/o aclaraciones serán notificadas al Proponente.

Artículo 18.º TRANSCRIPCIÓN. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 179.º de la Ley n.º 10027, se transcriben los artículos 176.º, 177.º y 178.º del mismo cuerpo legal, los que forman parte del presente Pliego:

“ARTÍCULO 176º.- Las corporaciones municipales, como personas jurídicas, responden de sus obligaciones con todas sus rentas no afectadas a servicios públicos o en garantía de una obligación. La afectación, para ser válida, será previa a la acción de los acreedores y sancionada por Ordenanza con los requisitos del artículo 158º de la Ley 10.027.

ARTÍCULO 177º.- Los inmuebles de propiedad municipal afectados a un uso o servicio público o destinado a esos fines por ordenanzas o leyes, no se considerarán prenda de los acreedores de la corporación ni podrán ser embargados.

ARTÍCULO 178º.- Cuando las corporaciones municipales fueren condenadas al pago de una suma de dinero, sólo podrá el acreedor embargar sus bienes si transcurrido un año desde que la



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ
PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA N.º 47/2025
APERTURA DÍA 24.9.2025 - 11:00 H.
PRESENTACIÓN de SOBRES en el ÁREA de SUMINISTROS
HASTA el DÍA 24.9.2025 - 10:00 H.

sentencia quedó firme, los respectivos cuerpos deliberantes no arbitrarán los recursos para efectuar el pago.

Cuando se disponga el embargo de los recursos coparticipables, tanto de origen nacional como provincial, como las rentas no afectadas a servicios públicos esenciales, la autoridad que lo determine sólo podrá afectar hasta el VEINTE por ciento (20%) de dichos recursos.”.

Artículo 19.º PRESUPUESTO OFICIAL. El Presupuesto Oficial asciende a la suma de PESOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES CON CERO CENTAVOS (\$ 84.000.000,00).

DR. MANUEL OLALDE
Secretario de Gobierno
y Modernización