



RESOLUCIÓN D.G

VISTO: Expte. N°2025-2359276-GDEMZA-OSEP#MSDSYD Referenciado: Botmaker - Pago de Servicio de Mantenimiento y consumo de Plataforma de Chatbot enero 2025, y

CONSIDERANDO:

Que en el expediente de referencia, la firma Botmaker S.R.L. solicita el pago de facturación presentada en concepto de Contratación del Servicio de Uso de Plataforma Botmaker y Servicio de Chat Bot por WhatsApp de la Obra Social de Empleados Públicos, brindado durante el mes de enero de 2025 y por un Importe Total de PESOS CATORCE MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES CON 25/100 (\$14.117.273,25).

Que al respecto resulta importante reseñar los antecedentes que a continuación se desarrollan:

-que mediante Resolución N°0615/2024 del H. Directorio de OSEP, se autoriza a la Dirección de Servicios Administrativos para que a través de la Subdirección de Compras y Suministros tramite una COMPRA DIRECTA, cuyo objeto contempla la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CHATBOT PARA WHATSAPP DESTINADO AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS a favor de la firma BOTMAKER S.R.L. según Presupuesto y Propuesta Técnica obrante, con una vigencia por el término de tres (03) meses o hasta el consumo total de conversaciones excedentes del servicio, a partir de la efectiva prestación del servicio, con opción a renovación por igual período a exclusivo criterio de OSEP y sujeta a evaluación previa por parte de las Áreas técnicas respectivas en relación a los valores para el nuevo período de renovación, por un importe mensual estimado de por un importe mensual estimado de PESOS VEINTISIETE MILLONES CINCUENTA MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS con 98/100 (\$27.050.152,98) y un monto total Trimestral de PESOS OCHENTA Y UN MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO CON 95/100 (\$81.150.458,95), de acuerdo a lo expresado en la solicitud de contratación 50801-2253-SCO24. La facturación estará sujeta a cláusula de actualización automática, ajustándose al valor del dólar oficial Banco Nación tipo vendedor a la fecha del último día hábil del mes liquidado...

-por Resolución N°0836/2024 oportunamente se dispuso: Adjudicar la Compra Directa N°50801-3311-CDI24 relativa a la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CHATBOT PARA WHATSAPP destinado AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS conforme a lo indicado en Acta y Resumen de Preadjudicación a favor de la firma, montos y renglones que abajo se indican; por un importe Total de PESOS OCHENTA Y UN MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO CON 95/100 (\$ 81.150.458,95):

AL OFERENTE: BOTMAKER S.R.L.

Renglón N°01:

SERVICIO DE PLATAFORMA CHATBOT - Incluye las primeras 50.000 conversaciones al mes. Incluye minutos ilimitados de llamadas & videocall. Incluyen 30.000 acciones premium. El servicio incluye mensajes ilimitados durante conversaciones de un día. Incluye hospedaje, mantenimiento y actualización del software de UNA cuenta de WhatsApp API oficial. Incluye 200 licencias para operadores, supervisores y configuradores con acceso a la plataforma. Los precios están con IVA incluido.



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

Cantidad: 3

Precio Unitario:\$ 5.287.700,00.

Precio Total:\$ 15.863.100,00.

Renglón N°02:

CONSUMO DE MENSAJES DE CHATBOT - El servicio mensual incluye 50.000 conversaciones al mes. Valor por conversación adicional (a partir de la conversación número 50.001 es de \$ 108,90 pesos argentinos) IVA incluido.

Cantidad:3

Precio Unitario:\$ 6.534.000,00.

Precio Total:\$19.602.000,00.

Renglón N°03:

CONSUMO DE WHATSAPP DE CHATBOT- Se calcularon 95.000 entrantes a un valor de 0.05 usd (dólares norteamericanos cada uno) Se calcularon 6.000 salientes a un valor de 0.1 usd (dólares norteamericanos cada uno) Se tomó como referencia el tipo de cambio oficial del día 5/7/2024 a un valor de 934,5 \$/usd.

Cantidad: 3

Precio Unitario:.....\$ 5.750.119,65.

Precio Total:\$17.250.358,9.

Renglón N°04:

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS - Servicio de setup y upgrade de plataforma, IVA incluido.

Cantidad: 1 (Única vez) Precio

Unitario:\$ 28.435.000,00.

Todos los costos de los servicios de whatsapp se facturan en pesos argentinos y estarán sujeto a valor dólar oficial Banco Nación tipo vendedor a la fecha del último día hábil del mes liquidado.

IMPORTE TOTAL ADJUDICADO.....\$81.150.458,95.

Vigencia de la Contratación: Por el término de tres (3) meses a partir del 1° de agosto de 2024.

- que oportunamente se confeccionó la Orden de Suministro N°3036/24.

Que consta facturación conformada a favor de la firma Botmaker S.R.L. por un importe Total de PESOS CATORCE MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES CON 25/100 (\$14.117.273,25).

Que obra informe de la Gerencia de TIC's y de la Dirección de Comunicaciones y Servicios manifestando que motiva esta solicitud de pago por reconocimiento el hecho que la Orden de suministro N°3036/24 ha consumido el total de lo imputado con el pago de los consumos del mes de SEPTIEMBRE 2024. Se inicia un nuevo llamado de contratación por EX-2024- 8433154-GDEMZA-OSEP#MSDSYD, que al tratarse de un servicio de comunicación y prestador de información inmediata con el afiliado, es necesario continuar con las prestaciones que nos ofrece Botmaker S.R.L.; la empresa aceptó dar continuidad a la prestación del servicio, satisfaciendo las demandas de la OSEP, que la misma se realizó bajo las mismas condiciones contractuales y con un precio de plaza vigente en el mercado. "En ese orden también expresa que en virtud de diferencias advertidas en facturas anteriormente presentadas por la firma (mes de



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

noviembre de 2024) y que no obstante fueron abonadas en su totalidad; se dejó constancia en los informes técnicos previos a la cancelación de las mismas, que el pago se realizaba teniendo en cuenta la premura impuesta ante un corte de servicio y que se trataba de un servicio esencial por el impacto que el mismo produce en la numerosa población de afiliados a OSEP, por lo que se recomendó proceder al pago por legítimo abono de la totalidad facturada y a posterior debitar de las próximas facturación Como consecuencia de ello, cabe informar que en el mes de marzo se recepciona Nota de crédito N°: 217, solicitada y reclamada en tiempo y forma a la empresa proveedora de servicio, con anulación de factura N° 2296 y emisión de nueva factura 2316. Observando que la OSEP posee en su estado de cuenta un crédito a su favor de la diferencia entre factura 2296 y 2316. Concluyendo que el total a abonar es de Pesos Catorce Millones Ciento Diecisiete Mil Doscientos Setenta y Tres con 25/cvos. (\$14.117.273,25)”.

Que la Subdirección de Compras y Suministros manifiesta que por expediente EX-2023-480768- -GDEMZA-OSEP#MSDSYD, se tramitó la el Proceso 50801-0376-CDI23, para la “Contratación del servicio de chatbot para whatsapp destinado al centro de atención telefónica de la obra social de empleados públicos”, por Resolución HD-2023-181-GDEMZA-OSEP#MSDSYD, resultó adjudicada la firma BOTMAKER S.R.L. por un importe de pesos TREINTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS OCHO CON 00/100 (\$33.313.908,00). Obra copia de la orden de suministro N°587/2023.

Vigencia de la Contratación: Por el término de doce (12) meses a partir de la efectiva prestación del servicio a través de la emisión del Certificado de Entrega Definitivo o hasta el consumo total de las conversaciones excedentes del servicio.

OSEP se reserva el derecho de renovar el contrato de servicio por doce (12) meses adicionales a partir del vencimiento del contrato original, bajo las mismas condiciones técnicas y sujetas a evaluación previa por parte de las áreas técnicas respectivas en relación a los valores para el nuevo período de renovación.

Mediante el expediente EX-2024-04275256-GDEMZA-OSEP#MSDSYD, se tramito el Proceso N°50801-3311-CDI24, resultando adjudicada la firma BOTMAKER S.R.L. por un importe de pesos OCHENTA Y UN MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO CON 95/100 (\$81.150.458,95). Obra copia de la orden de suministro N°3036/2024.

Vigencia de la Contratación: Por el término de tres (3) meses a partir del 01 de agosto de 2024.

Mediante el expediente EX-2024-08433154-GDEMZA-OSEP#MSDSYD, el cual se fusiono con el EX-2025-00998928-GDEMZA-OSEP#MSDSYD, se tramita la nueva contratación con fecha de apertura Fecha: 18/02/2025, Hora: 12:00 p.m. la cual se encuentra en la etapa de preadjudicación.

Que consta intervención de la Sección Control Facturación con el aval de la Subdirección de Contabilidad, que ha verificado la observancia de los requisitos formales de la legislación vigente en dicha materia, adjuntando validación de CAE y realizando la registración del gasto con cargo a la Partida N°413 “Servicios” al Presupuesto 2025; cabe destacar que el proveedor Botmaker SRL. presenta la factura N°2435, expresada en valor dólar USD 2.744,46, siendo considerado para su liquidación el tipo de cambio en moneda de curso legal Pesos Argentinos por un total de \$2.894.033,07.

Que analizada la documentación presentada, el Departamento de Auditoría Interna de la Dirección de Servicios Administrativos elabora informe técnico con los recaudos y observaciones allí planteadas, sugiriendo en virtud de



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

los antecedentes y teniendo en cuenta la necesidad de dar continuidad a la prestación del Servicio y no resentir su normal funcionamiento, emitir norma legal que disponga reconocer el gasto incurrido, según lo establecido en el Art.151° de la Ley N°8706/2014 y su Decreto Reglamentario N°1000/2015.

Que se agrega informe confeccionado por el Departamento Asesoría Técnica con el V°B° de la Dirección de Servicios Administrativos, advirtiendo la misma las siguientes consideraciones:

-la necesidad de dar continuidad a la prestación del servicio evitando el resentimiento del mismo, intertanto se gestiona la nueva Contratación.

-que la cantidad de mensajes estimada en la contratación original fue consumida en su totalidad, destacando que la Orden de Suministro vinculante, no sólo contemplaba un período de tiempo determinado sino también una cantidad de mensajes a consumir.

-que no se han observado inconvenientes en el servicio brindado por la actual prestataria y que el mismo ha resultado satisfactorio.

-que en relación a los valores facturados se advierte que se corresponden a la determinación del precio vigente de plaza.

-que se trata de una prestación efectivamente cumplimentada, por lo que no proceder a su pago implicaría un enriquecimiento indebido para la Repartición;

- que produzca la sanción de la Ley N°8706 Ley de Administración Financiera Provincial publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Mendoza con fecha 29 de agosto de 2014 con entrada en vigencia a partir del 1° de enero de 2015 y la cual en adelante rige los actos, hechos y operaciones relacionadas con la administración y control del Sector Público Provincial, cuya aplicación deroga entre otras a la Ley de Contabilidad provincial N°3799 y la Ley N°5806 modificatoria; se invoca la siguiente hipótesis prevista por la nueva normativa y cuyo texto reza:

-Art.151°: Se podrá efectuar el reconocimiento de gastos por legítimo abono en los casos en que vencida la contratación o no existiendo la misma, se haya iniciado o continuado la prestación del servicio o la entrega de bienes por parte del proveedor, siempre que mediaren evidentes razones de urgencia y/o necesidad debidamente fundadas y justificadas. Para el caso de necesidades debidamente fundadas y justificadas, se deberá haber dado inicio al trámite de contratación con la debida anticipación, en la forma y mediante los procedimientos establecidos en esta Ley...”.

Art. 151° - Decreto Acuerdo N°1000/2015: *En toda pieza administrativa en la que se tramite el reconocimiento de gastos por legítimo abono deberá constar, sin perjuicio de otros requisitos exigidos en normas vigentes:*

- 1. Factura (o documento equivalente) que avale el gasto realizado, firmada por autoridad competente (certificando la recepción del bien o servicio).*
- 2. Informe que acredite que el precio a reconocer se ajusta a los corrientes en plaza para el bien o servicio recibido.*
- 3. Constancia de pago en caso que se haya verificado el mismo.*
- 4. Volante de imputación del gasto o de reserva al crédito votado, en su caso.*
- 5. Nota firmada por autoridad competente informando si se encuentra iniciado o en curso un procedimiento de contratación o, en su defecto, justificando la falta de cumplimiento de los procedimientos normales de autorización previa del gasto y los motivos por los cuales se procede al reconocimiento de legítimo abono del gasto efectuado,*
- 6. Dictamen legal sobre el gasto...”.*



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

- que asimismo lo actuado se realiza en el marco de la discrecionalidad típica de la función administrativa, siendo el H. Directorio la autoridad facultada para dar lugar a la excepcionalidad requerida y en las previsiones de la Carta Orgánica de OSEP Decreto-Ley N°4373/63 y sus modificatorias, que al referirse a los deberes y facultades del H. Directorio, expresamente establece:

Art. 40° - “Los deberes y facultades del Directorio serán las siguientes:

j) Resolver situaciones imprevistas dentro de los fines de esta Ley.

Jurídicos. Que glosa dictamen de la Secretaría de Asuntos

en cuenta: Que dado los antecedentes apuntados y teniendo

• la necesidad de satisfacer los requerimientos de la Dirección de Comunicaciones y Servicios y de la Gerencia de TIC`S de la Obra Social de Empleados Públicos, las cuales en ocasiones similares han argumentado que “esta situación se produce por el incremento sustancial de la demanda del servicio debido a su buena aceptación por parte de los usuarios – tanto afiliados, prestadores y empleados y al aumento de servicios disponibles”.

• corresponde acceder al pago reclamado.

Por ello; y atento a las facultades conferidas por el Art. 43° del Decreto N°4373/63 y sus modificatorias

**EL DIRECTOR GENERAL
DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS
AD REFERENDUM DEL H. DIRECTORIO
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1° - Reconocer de legítimo abono el gasto incurrido en concepto de Contratación del Servicio de Uso de Plataforma Botmaker y Servicio de Chat Bot por WhatsApp de la Obra Social de Empleados Públicos, a favor de la firma Botmaker S.R.L., según detalle que abajo se indica y brindado durante el mes de enero de 2025, en las mismas bases y condiciones que rigieron la *Compra Directa N°50801-3311-CDI24* y Orden de Suministro N°3036/24; conforme a control practicado por el Departamento Auditoría Interna de la Dirección de Servicios Administrativos y por un Importe Total de PESOS CATORCE MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES CON 25/100 (\$14.117.273,25):

PROVEEDOR: BOTMAKER S.R.L.

Contratación del Servicio de Uso de Plataforma Botmaker y Servicio de Chat Bot por WhatsApp de la Obra Social de Empleados Públicos.

Factura B N°	Período	Concepto	Importe
0001-00002434	enero/25	Mant. de plataforma/consumo	\$ 16.678.942,91.
0001-00002435	enero/25	Conv. Whatsapp	\$ 2.894.033,07.
NC: F0001-217 y F:0001-217	Diferencia entre facturación 2296 y 2316		\$ 5.455.702,73.

TOTAL \$14.117.273,25.

Importe Total Período: enero 2025.....\$14.117.273,25.



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

ARTÍCULO 2º- Encuadrar legalmente el Procedimiento Administrativo observado en las prescripciones del Art.151º Ley N°8706 Administración Financiera Provincial y Art.151º Decreto N°1000/2015; Art.40º pto.j) de la Ley N°4373/63 “*Carta Orgánica*” OSEP y sus modificatorias, imputándose el gasto con cargo a la Partida N°413 “*Servicios*” al Presupuesto Año 2025.

ARTÍCULO 3º- Encomendar al Departamento de Tesorería que al momento de efectivizar el pago se requiera al prestador la Constancia de Cumplimiento Fiscal, expedida por el Ente Recaudador Provincial.

ARTÍCULO 4º- Ordenar su notificación y comunicación correspondiente.

v.m.



Obra Social de Empleados Públicos - Mendoza
70° Aniversario de la creación de OSEP (1953 - 2023)

Resolución Dirección General

Número:

Mendoza,

Referencia: EE-2025-2359276- Botmaker SRL- Pago Serv. Manten. consumo de Plataforma Charbot
enero 2025-

Resolución del DG AD REFERENDUM

Nº de Expte: **2359276-EX-2025**

Asunto: **PAGOS**