



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

RESOLUCIÓN HD

VISTO: el Expte. N°480768 - 2023 referenciado:
Contratación Servicio Chat Bot, y

CONSIDERANDO:

Que por Resolución N°1348/22 del H.D se autorizó al Director General de la Obra Social de Empleados Públicos para que a través de la DIRECCION de SERVICIOS ADMINISTRATIVOS y de la SUBDIRECCIÓN de COMPRAS Y SUMINISTROS dependiente de la Dirección de Servicios Administrativos de O.S.E.P. 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 PUBLICOS a favor de la firma BOTMAKER S.R.L. según Propuesta Técnica obrante, con una vigencia por el término de Doce (12) 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 PESOS DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS CON 00/100 (\$2.790.442,00) y un Importe Total por 12 (doce) meses de PESOS TREINTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUATRO Con 00/100 (\$33.485.304,00-), sujeto al valor dólar oficial Banco Nación tipo vendedor a la fecha del último día hábil del mes liquidado, si supera el 5%.

Que al respecto mediante Resolución N°HD-2023-40-GDEMZA-OSEP se dictó el siguiente articulado: *Dejar sin efecto y Declarar fracasadas por resultar Desiertas las Compras Directas N°3217/22, N°3753/22 y N°3759/22 y la Compra Directa N°3801/22 por inadmisibilidad de la única oferta presentada, conforme a los motivos expresados por la Comisión de Preadjudicación actuante.*

Que el Art.4° de la norma legal invocada ut supra, expresamente dispuso: *“Autorizar al Director General de OSEP para que a través de la Dirección de Servicios Administrativos y de la Subdirección de Compras y Suministros tramite por pieza administrativa separada, una COMPRA DIRECTA cuyo objeto contemple la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CHATBOT PARA WHATSAPP DESTINADO AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PUBLICOS, una vez reformulados los Pliegos respectivos por el Area Técnica pertinente”.*

Que en ese estado se tramitó la COMPRA DIRECTA - PROCESO COMPR.AR N°376/2023 y realizado el ACTO de APERTURA resultó la presentación de Un (01) Oferente:

BOTMAKER S.R.L\$ 33.313.908,00.-



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

Que procedido a la meritación de la única oferta y previo haberse requerido *Mejora de Oferta* y la cual resultó Desierta, estando lo actuado previsto en el marco del Art.132° inc.k) pto.2 de la Ley N°8706 de Administración Financiera de la Provincia; se aconseja adjudicar por ajuste a pliegos, único oferente y precio vigente de plaza.

Que se agrega Resumen de Preadjudicación elaborado por la Subdirección de Compras y Suministros manifestando las siguientes consideraciones:

- se acompaña informe técnico de la Gerencia de Tic´s y de la Dirección de Comunicación.-
- se acompaña Acta de Preadjudicación.-
- obra comprobante ajustado al Ejercicio 2023, con cargo a la Partida N°413 "Servicios".-

Que el Departamento de Auditoría Interna de la Dirección de Servicios Administrativos emite informe contable sin observaciones técnicas y con las recomendaciones que corren allí consignadas.

Que obra informe confeccionado por el Departamento Asesoría Técnica con el Visto Bueno de la Dirección de Servicios Administrativos, destacando la normativa que a continuación se invoca:

Art.132°-Ley N°8706: *"...El órgano licitante tiene las facultades y obligaciones que se establecen en la presente Ley, sin perjuicio de las que estuvieren previstas en el reglamento, en los pliegos de bases y condiciones o en la restante documentación contractual:*

Inc. d) Adjudicar, fundado en informe técnico emanado de la Comisión de Preadjudicación de ofertas, los bienes, servicios o locación de inmuebles, en forma total o parcial, a uno o más oferentes; dejar sin efecto los procedimientos de adquisición por inconveniencia económica o por otras causales fundadas, sin derecho a compensación alguna a favor de los oferentes, salvo la devolución del costo de los pliegos de condiciones.."-.

Inc.k)"Requerir mejoras de ofertas a los oferentes cualquiera sea el procedimiento aplicado.....en los siguientes supuestos: Pto.2- "Cuando exista un único oferente o sólo una oferta admisible desde el punto de vista formal".-

"...Comisión de Preadjudicación de Ofertas: Los Órganos Licitantes designarán, por Acto Administrativo, a los integrantes de la Comisión de Preadjudicación de Ofertas, que intervendrán en el proceso de evaluación de las mismas; "...Criterios de Evaluación : Los organismos licitantes, considerarán la oferta más conveniente para el Estado, teniendo en cuenta en primer término el menor precio ofertado, y evaluado esto se atenderá también la experiencia de los oferentes, la calidad de los bienes o servicios ofertados, la asistencia técnica y soporte, los servicios de post venta, el plazo de entrega y cualquier otro elemento relevante...."-.

Art.149° - Decreto/Acuerdo N°1000/15: *Criterios de Evaluación: Los organismos licitantes, considerarán la oferta más conveniente para el Estado, teniendo en cuenta en primer término el menor precio ofertado, y evaluado esto se atenderá también la experiencia de los oferentes, la calidad de los bienes o servicios ofertados, la asistencia técnica y soporte, los servicios de post venta, el plazo de entrega y cualquier otro elemento relevante...";Derecho a Aceptación o Rechazo: El Órgano Licitante, se reserva el derecho de aceptar o rechazar, en todo o en parte, las propuestas sin que por ello puedan los oferentes reclamar indemnización alguna..."-.*

- **Art. 144:** *Se entiende por Contratación Directa a la facultad que tiene el Órgano Licitante para elegir directamente al adjudicatario. Podrá contratarse en forma directa en los siguientes supuestos:*



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

Inc. e) Para adquirir bienes o servicios cuya fabricación o propiedad sea exclusiva de quienes tengan privilegio para ello...”.-

- Art. 144° Decreto 1000/15: En los supuestos de Contrataciones Directas contempladas en el Art.144° de la Ley 8706 podrá dictarse una norma legal unificada de autorización y adjudicación y/o aprobación.-

Publicación En el caso de Contrataciones Directas contempladas en el Art.144 de la Ley 8706, el requisito de publicación se dará por cumplido de la siguiente manera:

3. En los supuestos contemplados en el inc. c) al g); i; k; y l al q; el Órgano Rector dispondrá el método y aspecto que deberán ser publicados...”.-

- que asimismo resulta importante destacar que el proceso de compras se realiza utilizando las herramientas que brinda el Sistema COMPR.AR y en el marco de su implementación gradual dispuesta por la Obra Social de Empleados Públicos.-

Que obra dictamen de la Secretaría de Asuntos Jurídicos.

Que dado los antecedentes apuntados y teniendo en cuenta las argumentaciones esgrimidas en forma oportuna por las áreas técnicas peticionantes, la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Dirección de Comunicación y Servicios, las cuales nuevamente se textualizan:

“Por todo lo expresado y teniendo en cuenta que en primera instancia el procedimiento de selección adoptado para la contratación del servicio fue la licitación pública en el marco del Art.139° de la Ley N°8706, que no obstante la adjudicación del objeto descrito en el Renglón N°01 de la licitación original cuyo pago era por única vez, su implementación, integración y capacitación trajo aparejado la generación de factores que en una segunda instancia, tornan de exclusividad al procedimiento de selección de la contratación del servicio que nos ocupa, implicando la adjudicación a otra empresa el desarrollo nuevamente de todas las funcionalidades y capacitación de usuarios antes descriptas, que en caso de realizar una compulsa de ofertas licitatorias las empresas competidoras se verían en desventaja por lo ya desarrollado en la herramienta de BOTMAKER S.R.L., que intertanto se llevaría a cabo la puesta a punto de una nueva herramienta, se produciría el consecuente resentimiento del servicio, que finalmente se destaca que no se han observado inconvenientes en la prestación brindada por la actual firma y que la misma ha resultado satisfactorio; se sugiere se realice una Contratación Directa con la empresa BOTMAKER S.R.L. con igual objeto al de la contratación anterior.-

Por ello se inician las gestiones para que por intermedio de la Subdirección de Compras – Dirección de Servicios Administrativos, la adquisición se tramite como Contratación Directa en el marco de la Ley N°8706 de Administración Financiera de la Provincia y cc. Art.144° del Decreto N°1000/15; invocando entre las disposiciones del Art. 144° de la Ley de Administración Financiera N°8706, cuyos casos contemplan y describen las hipótesis que habilitan a la Administración, para exceptuarla de dar cumplimiento a la observancia del procedimiento de licitación pública en el régimen de las contrataciones, el inciso e).-

-la necesidad de acceder a lo requerido, corresponde proceder a su autorización.-

Por ello; y atento a las facultades conferidas por el Art.40° del Decreto Ley N°4373/63 y sus modificatorias,



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

**EL H. DIRECTORIO
DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1° - Adjudicar la Compra Directa N°376/23 relativa a la *CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CHATBOT PARA WHATSAPP destinado AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PUBLICOS*; conforme a lo indicado en Acta y Resumen de Preadjudicación, a favor de la firma, montos y renglones que abajo se indica; por un importe Total de PESOS TREINTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS OCHO CON 00/100 (\$33.313.908,00-):

AL OFERENTE: BOTMAKER S.R.L.

Renglón N° 1:

“Contratación del servicio de mantenimiento para la plataforma de ChatBot (paquete)”.

El servicio incluye:

- 50000 conversaciones mensuales con mensajes ilimitados durante 1 día.
- 200 licencias para operadores, supervisores y configuradores con acceso a la plataforma.
- Hospedaje, mantenimiento y actualización del software de UNA cuenta de WhatsApp API oficial.
- 30000 Acciones Premium.
- 10000 minutos de Servicio de videollamadas.
- Atención y consultoría personalizada con ejecutivos de cuentas.

Renglón N° 2:

“Consumo de Mensajes de ChatBot”

Excedente de conversación a partir de las 50.001 inclusive, del paquete solicitado en renglón 1. A un valor unitario de \$29,04 por conversaciones adicionales.

Renglón N° 3:

“Consumo de Video Chat Bot”

Excedentes al paquete ofertado en renglón 1 de llamadas y videollamadas a partir del minuto 10001 inclusive. A un valor de \$5.445 (IVA incluido), por minuto adicional.-

Renglón N° 4:

“Consumo de WhatsApp de ChatBot”

Uso de servicio de whatsapp por conversaciones iniciadas por el usuario o por OSEP del paquete ofertado en renglón 1, y/o excedentes a un valor de USD 0,039 + IVA la conversación iniciada por el usuario y de USD 0,064 + IVA la conversación iniciado por OSEP.



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

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, si supera el 5%.

IMPORTE TOTAL ADJUDICADO\$ 33.313.908,00

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.-*

IMPORTE TOTAL ADJUDICADO\$ 33.313.908,00.-

ARTÍCULO 2º - Encuadrar legalmente el Procedimiento Administrativo observado en las prescripciones del Art.132º inc.b) y k) pto.2 y Art.144º inc.e) de la Ley N°8706 de Administración Financiera de la Provincia de Mendoza, sus modificatorias, Art.149º del Decreto/Acuerdo N°1.000/15 y Art.40ºinc.f) del Decreto-Ley N°4373/63 y sus modificatorias; imputándose el gasto con cargo a la Partida N°413 “Servicios” al Presupuesto del Ejercicio 2023.

ARTÍCULO 3º - Encomendar al Departamento de Tesorería que al momento de efectivizar el pago se requiera al adjudicatario la Constancia de Cumplimiento Fiscal, expedida por el Ente Recaudador Provincial, conforme sugerencia efectuada por el Departamento de Auditoría Interna de la D.S.A..-

ARTÍCULO 4º- Ordenar su notificación y comunicación correspondiente.

APROBADO POR ACTA N°7 - SESIÓN ORDINARIA DE FECHA: 02-03-2023
j.m.



Obra Social de Empleados Públicos - Mendoza

2022 - Año de homenaje a los 40 años de la gesta de Malvinas, a sus Veteranos y Caídos

Resolución Honorable Directorio

Número:

Mendoza,

Referencia: EE 480768 - 2023 Contratación Servicio Chatbot

Datos Generales

Nº de Expte: 480768-C-2023	Asunto: LICITACIONES Y COMPRAS
-----------------------------------	---------------------------------------