



**SOLICITUD DE PROPUESTAS SELLADAS (RFP, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)
NÚMERO 22J-08908**
PARA ESTABLECER CONTRATO(S) PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE
CENTRO DE LLAMADAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO
SOCIOECONÓMICO DE LA FAMILIA (ADSEF) DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO

Fecha de publicación de la solicitud: 29 de abril de 2022

Fecha de la reunión pre-propuestas: 4 de mayo de 2022, a la 9:00 am

Fecha límite para entregar propuestas: 24 de mayo de 2022, a las 9:30 am

Fecha de apertura de propuestas: 24 de mayo de 2022, a las 10:00 am

Contacto: rfpquestions@asg.pr.gov

Emitido por:

La Junta de Subastas de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico



TABLA DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1	DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS.....	5
1.2	ITINERARIO Y FECHAS CLAVES DEL RFP.....	6
1.3	SOLICITUD DE ACLARACIONES (RFC).....	7
1.4	REUNIÓN PRE-PROPUESTA.....	7
1.5	REGISTRO EN EL RUL.....	8
1.6	ENTREGA DE PROPUESTAS: FECHA, HORA Y MÉTODO.....	8
1.7	ACTO DE APERTURA: FECHA Y HORA.....	9
2	REQUISITOS DE FORMATO PARA LAS PROPUESTAS.....	9
2.1	FORMATO DE LA PROPUESTA.....	9
2.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	9
2.3	CERTIFICACIÓN DE PROPUESTA.....	10
2.4	DESEMPEÑO PASADO Y CAPACIDAD FINANCIERA.....	10
2.5	CAPACIDAD TÉCNICA.....	10
2.6	HOJA DE PRECIOS.....	10
2.7	LITERATURA DE PRODUCTOS.....	10
2.8	CERTIFICACIONES.....	11
2.9	FIANZA DE LICITACIÓN.....	11
2.10	FIRMAS.....	11
2.11	CORRECCIONES, MODIFICACIONES, ALTERACIONES, O RETIRO DE PROPUESTA.....	11
2.12	DOCUMENTOS.....	12
2.13	ADVERTENCIAS.....	12
3	ESPECIFICACIONES.....	13
4	PROPUESTAS ADMISIBLES E INADMISIBLES.....	13
4.1	COTIZACIÓN DE PRECIOS.....	13
4.2	OFERTAS INCOMPLETAS.....	13
4.3	PROPUESTAS NO RESPONSIVAS O INACEPTABLES.....	13
4.4	MÚLTIPLES PROPUESTAS POR UN MISMO PROPONENTE.....	13
4.5	RECHAZO GLOBAL.....	14
4.6	CONFIDENCIALIDAD DE PROPUESTAS.....	14
4.7	COPIA REDACTADA (CENSURADA).....	14
4.8	TITULARIDAD DE LA PROPUESTA.....	14
5	EVALUACIÓN, SELECCIÓN, Y ADJUDICACIÓN.....	14
5.1	EVALUACIÓN.....	14
5.2	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO, CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD TÉCNICA.....	15
5.3	EVALUACIÓN DE PRECIOS.....	15
5.4	EVALUACIÓN DE OFERTA FINAL.....	15
5.5	SELECCIÓN.....	16
5.6	ADJUDICACIÓN.....	16
5.7	REVISIÓN ADMINISTRATIVA.....	16
6	CONDICIONES GENERALES.....	17
6.1	TRANSPORTE, ACARREO Y ENTREGA.....	17
6.2	PRECIOS COTIZADOS.....	17
6.3	CONDICIONES DE ENTREGA.....	17



6.4	ALMACENAJE.....	17
6.5	MUESTRAS.....	17
6.6	CANTIDADES A COMPRAR.....	17
6.7	MODO DE FACTURACIÓN.....	18
6.8	PAGOS.....	18
6.9	POLÍTICA DE PREFERENCIA.....	18
6.10	FIANZAS Y GARANTÍAS.....	19
6.11	ENTREGAS TARDÍAS.....	19
6.12	INCUMPLIMIENTO.....	19
6.13	COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES.....	20
6.14	CLÁUSULA ANTIDISCRMINATORIA.....	20
6.15	COMUNICACIONES Y ANUNCIOS.....	20
6.16	OBJECCIÓN A LA INVITACIÓN Y/O AL PLIEGO DEL RFP.....	20
7	CONTRATO CON LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES.....	20
7.1	FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	20
7.2	RENEGOCIACIÓN DEL CONTRATO.....	20
7.3	DENEGACIÓN A FORMALIZAR EL CONTRATO.....	21
7.4	VIGENCIA DEL CONTRATO.....	21
7.5	CLAUSULA DE ESCALA (“ <i>ESCALATION CLAUSE</i> ”).....	21
7.6	ALCANCE DEL CONTRATO.....	21
7.7	INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL CONTRATO.....	21
7.8	REVISIÓN DE CONTRATOS POR JSF.....	21
7.9	TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	22
	ANEJO I - CERTIFICACIÓN DE PROPUESTA.....	23
	ANEJO II – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO.....	24
	ANEJO III – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD TÉCNICA.....	25
	ANEJO IV – ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES ADICIONALES.....	28



LISTA DE TABLAS

<i>TABLA 1.2.1 ITINERARIO Y FECHAS CLAVES DEL RFP.....</i>	<i>7</i>
<i>TABLA 5.1.1 DESGLOSE DE LA EVALUACIÓN.....</i>	<i>15</i>



1 INTRODUCCIÓN

La Administración de Servicios Generales (ASG), en virtud de la Ley 73 - 2019, según enmendada, conocida como “*Ley de la Administración de Servicios Generales para la Centralización de las Compras del Gobierno de Puerto Rico de 2019*”, es la entidad gubernamental responsable de implementar la política pública relativa a la adquisición de bienes y servicios no profesionales del Gobierno de Puerto Rico (Gobierno o GPR). La ASG tiene la autoridad de actuar como la entidad contratante y negociadora para todas las entidades gubernamentales. Esto incluye la autoridad para procurar la compra y adquisición de bienes y servicios en nombre de todas las entidades gubernamentales.

Esta Solicitud de Propuestas Selladas (RFP, por sus siglas en inglés) tiene como propósito establecer contrato(s) para los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de generadores de todas las entidades gubernamentales, exentas y municipios del Gobierno de Puerto Rico. Este RFP se preparó de conformidad a las disposiciones del Reglamento Uniforme de Compras y Subastas de Bienes, Obras y Servicios no Profesionales de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico (Reglamento No. 9230), según enmendado, adoptado en virtud de la Ley Núm. 73-2019, antes mencionada. La ASG y la Junta de Subastas se reservan la facultad de descalificar o rechazar cualquier Propuesta que incumpla de alguna manera con los requisitos dispuestos en la Ley 73-2019, el Reglamento No. 9230 o en este RFP.

La publicación y celebración de este RFP por parte de la Junta de Subastas, no obliga a la ASG o a la Junta de Subastas a: (i) adjudicar la *buena pro* del proceso; (ii) otorgar un contrato; y/o (iii) reembolsar cualquier gasto, de cualquier naturaleza, incurrido por los proponentes en la preparación, entrega, presentación y participación de sus propuestas o en el proceso de negociación, si alguno, de los términos y condiciones del contrato.

Todo Proponente interesado en participar en el proceso que se describe en este documento deberá cumplir con los requerimientos de la Ley 73-2019, el Reglamento No. 9230 y cualquier otro que aquí se disponga.

1.1 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

1. **Centro de Llamadas/Call Center** - centro de atención telefónica, utiliza como canal principal el canal telefónico. A través de él, los teleoperadores, como son llamados los asesores o operadores de atención al cliente, reciben y/o realizan llamadas a clientes actuales y potenciales.
2. **ADSEF** – Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia.
3. **PAN** - Programa de Asistencia Nutricional - ofrece ayuda económica a familias con ingresos limitados para que puedan complementar sus necesidades alimentarias mediante la compra de alimentos nutritivos elegibles.
4. **TANF** - Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas - tiene como objetivo proveer asistencia económica a sus participantes, para que logren la autosuficiencia a través de un empleo o autoempleo.
5. **LIHEAP** - Programa de Subsidio de Energía y Crisis de Energía - provee ayuda económica a familias que viven bajo el nivel de pobreza, en particular aquellas con el ingreso más bajo, para satisfacer necesidades inmediatas de energía.
6. **LIHWAP** - Programa de Ayuda para Agua para Hogares de Bajos Ingresos.
7. **LOSA** - Línea de Orientación y Servicios de Apoyo
8. **TTY** – Equipo de asistencia tecnológica para personas con audio impedimentos.
9. **IVR**-(Interactive Voice Response) – respuesta de voz interactiva es una tecnología de telefonía automatizada que interactúa con las personas que llaman, recaba la información requerida y enruta las llamadas al destinatario o bien al sector apropiado dentro de la empresa.
10. **OMNI Channel** - estrategia de integración entre diferentes puntos de contacto junto al consumidor. Su objetivo principal es garantizar una mejor experiencia para crear y desarrollar una relación más cercana con este.
11. **ASG o Administración** - significará la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico.
12. **Buena pro** - representa el proceso de adjudicación y/o selección de un Proponente.



13. **Entidades** – significará entidad gubernamental, exenta o municipio del Gobierno de Puerto Rico.
14. **Hoja de Precios u Hoja** – será el archivo de Excel que se utiliza para proporcionar propuestas de precios para este RFP.
15. **Junta de Supervisión Fiscal o JSF** – significará la Junta de Supervisión Fiscal establecida por el Gobierno de Estados Unidos bajo la Ley PROMESA.
16. **Junta de Subastas o Junta** – significará la Junta de Subastas de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico
17. **Penalidad** – se refiere al descuento en la factura mensual de una entidad gubernamental (o su última factura, según aplique) por no poder cumplir con los acuerdos.
18. **Precio Justo y Razonable** – se refiere a una evaluación por parte del Gobierno a cualquier precio propuesto por un Proponente por los diferentes tipos de bienes y servicios. Los precios serán evaluados para ver cuán justos y razonables son al compararlos con el valor en el mercado.
19. **Proponente** – significa una (i) persona física; (ii) persona jurídica; (iii) empresa conjunta; (iv) sociedad; o (v) consorcio de individuos y/o sociedades, y/o empresas u otras entidades que actualmente están habilitadas en jurisdicción federal, estatal o local y envíen una respuesta a este RFP.
20. **Proponente Agraciado** – significará un Proponente a quien se le adjudicó un contrato resultante de este RFP.
21. **Reglamento No. 9230** – será el Reglamento Uniforme de Compras y Subasta de Bienes, Obras y Servicios No Profesionales de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico, según enmendado.
22. **RFP** – significará esta Solicitud de Propuestas Selladas y los anejos emitidos por la Junta.
23. **RUL** – significa el Registro Único de Licitadores operado por la ASG donde se encuentran registrados todos los Licitadores y/o Proponentes elegibles.
24. **RUS**- significa el Registro Único de Subastas operado por la ASG. Página electrónica del Gobierno de Puerto Rico donde se encuentran todos los documentos relacionados con los procesos de publicación, celebración y adjudicación de subastas.

1.2 ITINERARIO Y FECHAS CLAVES DEL RFP

El itinerario de este RFP se presenta a continuación en la **Tabla 1.2.1**. Todos los documentos deben ser recibidos en o antes de la fecha límite establecida.



Tabla 1.2.1 Itinerario y Fechas Claves del RFP

Fecha	Evento
29 de abril de 2022	Publicación del RFP
4 de mayo de 2022	Reunión Pre-Propuesta – 9:00 am AST
9 de mayo de 2022	Último día para enviar preguntas (Solicitudes de Aclaración) – 11:00 am AST: rfpquestions@asg.pr.gov . Las contestaciones serán emitidas el 12 de mayo de 2022.
24 de mayo de 2022	Fecha límite para entregar propuestas – 9:30 am AST Las propuestas se deben entregar de las siguientes dos formas: <ul style="list-style-type: none"> • De forma física en la Oficina de la Junta de Subastas en el Centro Gubernamental de Minillas, Torre Norte, Piso 12, San Juan, Puerto Rico; y • Por correo electrónico a ofertas@asg.pr.gov
24 de mayo de 2022	Acto de Apertura – 10:00 am AST

* Se puede solicitar una Oferta Mejor y Final a discreción de la Junta de Subastas (consulte la Sección 5.4). En caso de que la Junta opte por solicitar un Oferta Mejor y Final, la fecha y hora serán publicadas en la página de la ASG.

Se debe considerar que el itinerario de este RFP incluye fechas que están sujetas a cambios. Es responsabilidad de los Proponentes revisar periódicamente sus correos electrónicos y el sitio web de la ASG (www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx) para obtener toda la información y actualizaciones relacionadas con este RFP.

1.3 SOLICITUD DE ACLARACIONES (RFC)

Las solicitudes de aclaraciones y preguntas relacionados a esta Solicitud de Propuestas Selladas deben enviarse por correo electrónico a rfpquestions@asg.pr.gov en o antes de la fecha y hora establecida en la **Tabla 1.2.1**. Dicho correo electrónico deberá contener en el **ASUNTO** (“Subject”) la siguiente información: número de Solicitud de Propuestas Selladas y nombre del Proponente. El correo electrónico deberá contener los datos de contacto del Proponente interesado.

La ASG compilará todas las preguntas y las enviará con sus respectivas respuestas a los Proponentes que participaron de la reunión Pre-Propuesta. De igual forma, se publicarán en la página web de la ASG.

Desde la publicación de este RFP hasta que el mismo sea adjudicado, los Proponentes no podrán tener comunicación alguna con los miembros de la Junta de Subastas ni con los funcionarios de la Administración Auxiliar de Adquisiciones y de la Oficina de Compras de la ASG. Preguntas relacionadas a este RFP sólo podrán ser remitidas a través del correo electrónico antes dispuesto. Preguntas enviadas a otros correos electrónicos no serán contestadas.

Los Proponentes no podrán contactar a la Junta de Subastas ni a la ASG por ningún otro medio. Esto incluye visitas personales, llamadas telefónicas, mensajes de textos, correos electrónicos o cualquier otro modo de comunicación.

1.4 REUNIÓN PRE-PROPUESTA

Acceder a la reunión virtual Pre-Propuesta será **compulsorio para todo Proponente que presente una propuesta**. Todo aquel Proponente que presente una propuesta y no haya accedido a la reunión Pre-Propuesta será **descalificado**. Al comienzo de la reunión Pre-Propuesta se notificará el nombre de los Proponentes debidamente registrados. Los Proponentes tendrán que acceder a la conferencia y registrarse previo al inicio de los procesos. El Proponente que acceda luego de iniciada la reunión será descalificado. El registro comenzará al menos cinco (5) minutos antes de comenzar oficialmente la reunión Pre-Propuesta.

La reunión Pre-Propuesta se llevará a cabo según la fecha establecida en la **Tabla 1.2.1**. Todo Proponente o persona interesada podrá acceder a la reunión Pre-Propuesta a través de la página web de la ASG en el área de “Reforma de



Compras” (www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx). Además, deberá acceder al archivo del RFP de referencia, el cual le proveerá la opción de conectividad a “reunión virtual Pre-Propuesta”.

1.5 REGISTRO EN EL RUL

Los Proponentes interesados deberán seguir los siguientes pasos para enviar una propuesta completa:

RUL: Todos los Proponentes deben estar registrados en el RUL. Los Proponentes pueden acceder al RUL a través del siguiente enlace: <https://rul.asg.pr.gov/>. Cuando un Proponente que no está registrado en el RUL aparece en el proceso de RFP y presenta una propuesta, ese Proponente no debe ser rechazado por la Junta de Subastas, más bien se le otorgará un período de **cinco (5) días laborales**, a partir del Acto de Apertura para presentar los documentos requeridos al RUL. Si el Proponente no presenta los documentos requeridos, será descalificado. *Ver el Reglamento No. 9230, Sección 7.4.11.*

Al Proponente 1) registrado en el RUL; 2) que haya presentado una propuesta; y 3) que luego del Acto de Apertura no sea elegible, se le otorgará **cinco (5) días laborales improrrogables**, a partir del Acto de Apertura, para presentar la información o documentos correspondientes al RUL. Durante dicho período no se otorgará ninguna adjudicación. Será responsabilidad del Secretario de la Junta de Subastas y del Especialista en Compras y Subastas notificar al Proponente a través de una llamada telefónica y por correo electrónico, para que dentro del término provisto actualicen sus registros en el RUL. El Proponente deberá presentar todos los documentos y certificaciones solicitados, y cumplir con todos los requisitos, términos y condiciones establecidos en el RFP al momento de presentar su propuesta. No se aceptará documento alguno por parte de un Proponente después del Acto de Apertura, excepto la certificación de elegibilidad del RUL, que estará sujeta a la presentación durante el tiempo antes indicado. El Proponente no elegible no será visible en el RUL; por lo tanto, no será contratado por ninguna de las agencias de la Rama Ejecutiva, corporaciones públicas o municipios. La inelegibilidad se mantendrá hasta que el Proponente cumpla con el requisito de información o la presentación de los documentos solicitados. **El Proponente debe mantener el estado de elegibilidad en el RUL antes de la adjudicación de la buena pro de este RFP. Ver el Reglamento No. 9230.**

1.6 ENTREGA DE PROPUESTAS: FECHA, HORA Y MÉTODO

Las propuestas tendrán que ser presentadas en o antes de la fecha establecida en la **Tabla 1.2.1**, de las **siguientes dos formas**:

1. Ante la Oficina de la Junta de Subastas en el Centro Gubernamental Minillas, Torre Norte, Piso 12, San Juan, Puerto Rico; y
2. Electrónicamente a la dirección: ofertas@asg.pr.gov

Todo Proponente presentará su propuesta en un sobre sellado ante la Oficina de la Junta de Subastas en la dirección arriba descrita. El sobre se identificará con el **nombre, dirección y número de teléfono del Proponente, así como el número del RFP**. Al recibirse el sobre, la Secretaria procederá a marcar el mismo con la fecha y hora exacta en que se recibió, lo que constituirá la fecha oficial de entrega de la propuesta. **El documento entregado físicamente será considerado como la propuesta oficial.**

Toda propuesta recibida sin identificar según lo aquí establecido será tramitada como correspondencia regular. Bajo esta circunstancia, la Junta de Subastas no será responsable si el remitente pierde su oportunidad de presentar la propuesta a tiempo, como tampoco podrá requerir que se tome conocimiento de su propuesta o imputar que ésta haya sido divulgada o abierta antes de tiempo. Los Proponentes podran ser descalificados por no adjuntar todos los documentos requeridos a su propuesta.

El correo electrónico deberá incluir como anejo la propuesta y deberá identificarse como “**Asunto: Oferta, RFP ##### y nombre del Proponente**”. **El mismo debe ser una copia fiel y exacta de los documentos entregados físicamente,**



o el Proponente podrá ser descalificado. Como excepción se podrán aceptar físicamente anejos que por el tamaño de su contenido sobrepasen el espacio disponible para enviarse mediante correo electrónico. Si la propuesta se envía varias veces, la Junta de Subastas sólo aceptará la última versión enviada antes de la fecha límite.

En el caso de que por alguna razón se haya recibido la oferta de un Proponente de forma física, pero no se haya recibido la oferta electrónica a la fecha y hora límite dispuesta en la Tabla 1.2.1, se le notificará durante el Acto de Apertura al Proponente y este tendrá hasta antes de que finalice dicho Acto para enviar la oferta electrónica.

El no cumplir con enviar la propuesta a través de ambos métodos (en persona en un sobre sellado y por correo electrónico) resultará en la descalificación del Proponente.

1.7 ACTO DE APERTURA: FECHA Y HORA

El Acto de Apertura de Propuestas tendrá lugar según la fecha establecida en la **Tabla 1.2.1**. Toda persona interesada en participar del Acto de Apertura, realizado virtualmente, podrá conectarse a través de la página web de la ASG, específicamente en el área de “Reforma de Compras” (www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx). Allí encontrará el archivo correspondiente al RFP de referencia que le dará la opción de conectividad al “Acto de Apertura”. El propósito del Acto de Apertura es permitir que las personas interesadas verifiquen si las propuestas fueron recibidas y los nombres de todos los Proponentes. El Acto de Apertura será dirigido por uno de los miembros de la Junta de Subastas o su representante autorizado, quien estará presente en dicho Acto y será el encargado de los trámites durante el evento. Toda persona que se conecte al Acto de Apertura deberá cumplir con las normas de conducta establecidas por la Junta de Subastas.

2 REQUISITOS DE FORMATO PARA LAS PROPUESTAS

2.1 FORMATO DE LA PROPUESTA

Las propuestas deben ser entregadas utilizando el siguiente formato:

- Letra (“Font”) en “Times New Roman” tamaño doce (12).
- Espacio sencillo.
- Papel 8½ por 11 pulgadas con un margen mínimo de una (1) pulgada alrededor
- Páginas enumeradas consecutivamente.
- Documentos en “PDF”.

2.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Las propuestas deben incluir los documentos en el orden en que se detallan a continuación:

- a. Carta de presentación la cual debe ser clara, concisa e incluir los suficientes detalles para una evaluación efectiva y para justificar la validez de lo estipulado en esta. El Proponente debe asumir que el Gobierno no tiene conocimiento previo ni de su experiencia ni de sus mejores prácticas. Asimismo, la carta de presentación debe contener toda información que el Proponente entienda la Junta debe entender durante el proceso de evaluación.
- b. Respuestas a los Criterios de Evaluación:
 - Desempeño Pasado
 - Capacidad Financiera
 - Capacidad Técnica
- c. Certificación de Propuesta (Anejo I)
- d. Hoja de precios.
- e. Certificaciones, según aplique.
- f. Fianza de licitación.



- g. Resolución válida emitida por la Junta de Inversiones de la Industria de Puerto Rico, la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, según aplique.
- h. Dirección física y postal de la oficina principal de la empresa en Puerto Rico, así como el nombre y la dirección del agente residente de la corporación, cuando corresponda.
- i. Cualquier otro documento requerido en este RFP o especificaciones adjuntas.
- j. Enmiendas al RFP, si aplica.

2.3 CERTIFICACIÓN DE PROPUESTA

Los Proponentes tendrán que incluir la certificación de propuestas según el **Anejo I. Toda propuesta presentada sin el Anejo I debidamente completado, será descalificada.**

2.4 DESEMPEÑO PASADO Y CAPACIDAD FINANCIERA

Los Proponentes deben proporcionar información de contacto (nombre, cargo, compañía, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico) para al menos tres (3) referencias de clientes (ya sean del sector público o privado) donde el Proponente haya ejecutado un trabajo similar al trabajo solicitado en este RFP. Las referencias deberán estar fechadas dentro de los últimos cinco (5) años a partir de la fecha de cierre del RFP. Además, **los Proponentes tienen que responder las preguntas del Anejo II.** En el caso de nuevas empresas, se debe proporcionar una copia del Certificado de Incorporación además de una descripción de la experiencia de los fundadores y miembros. Los Proponentes podrán proporcionar un resumen de las finanzas y proyecciones para los próximos cinco (5) años. Los Estados Financieros Auditados o su equivalente para las pequeñas o medianas empresas suministrados en el RUL podrán ser evaluados para entender la capacidad financiera del Proponente.

2.5 CAPACIDAD TÉCNICA

Los Proponentes **tienen que proporcionar respuestas a las preguntas enumeradas en el Anejo III** y etiquetar con el número de pregunta correspondiente.

2.6 HOJA DE PRECIOS

El paquete del RFP incluirá una Hoja de Precios que deberán completar los Proponentes. La Hoja de Precios incluye las especificaciones de cada partida del bien o servicio solicitado para el cual los Proponentes deberán presentar un precio de adquisición. De aplicar, los precios deben incluir el costo por unidad, almacenamientos y entrega.

Los Proponentes tendrán que usar el formato provisto y seguir las instrucciones de la Hoja de Precios para completarla. Si algún Proponente hace omisiones sustanciales o cambios al formato de la Hoja de Precios, la Junta se reserva el derecho de rechazar por completo la propuesta.

Una vez completada, los Proponentes deben exportar este documento en PDF e incluirlo en los documentos del RFP para su presentación tanto física como electrónica junto a la propuesta. La Hoja de Precios se puede encontrar en el archivo del RFP en www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx.

2.7 LITERATURA DE PRODUCTOS

Según aplique, los Proponentes deberán indicar la marca y modelo del producto en la propuesta. Asimismo, deberá incluir la literatura técnica del fabricante, que permita verificar el cumplimiento con las especificaciones requeridas para el producto cotizado. La literatura deberá estar identificada con el número de partida correspondiente. No se aceptará literatura ni documentación que no permita validar el cumplimiento con las especificaciones.



2.8 CERTIFICACIONES

Todos los Proponentes deben incluir con su propuesta los formularios provistos, todas las certificaciones requeridas en este RFP y en las especificaciones adjuntas. Se hace notar que todo Proponente deberá cumplir, sin limitarse a, lo siguiente:

- a. CÓDIGO DE ÉTICA PARA CONTRATISTAS (según lo define el Código Anticorrupción para el Nuevo Puerto Rico): Todo Proponente debe cumplir con las disposiciones de la Ley 2-2018, según enmendada, conocida como el "Código Anticorrupción para el Nuevo Puerto Rico", que requiere que todas las Entidades Gubernamentales operen bajo los estándares de integridad, eficiencia, probidad y transparencia. Este Código de Ética enfatiza la política pública del Gobierno de Puerto Rico en el uso adecuado y eficiente de los recursos públicos y la erradicación de la corrupción gubernamental. El Código exige que todos los contratistas, proveedores de bienes y servicios y solicitudes de incentivos se abstengan de realizar o participar en conductas que, directa o indirectamente, impliquen que los servidores públicos violen las disposiciones de la Ley de Ética Gubernamental. La aceptación de las normas establecidas en este Código de Ética es condición esencial e indispensable para que los Proponentes o sus representantes puedan realizar transacciones o establecer convenios con las agencias ejecutivas. Toda persona está obligada a denunciar los actos violatorios del citado Código que constituyan actos de corrupción, o estén configurados en delitos constitutivos de fraude, cohecho, malversación o apropiación ilícita de fondos, de los que tenga conocimiento propio y personal, que se refieran a un contrato, negocio o transacción entre el Gobierno y un contratista, proveedor de bienes o servicios. Los denunciantes estarán protegidos por la Ley 2, supra.
- b. CÁNONES DE ÉTICA DE SU PROFESIÓN: Toda persona debe observar los principios de excelencia y honestidad que abarcan su profesión, además de los estándares éticos o cánones de la asociación o colegio al que pertenece y que regulan su oficio o profesión, tanto en relación con sus competidores como con el Gobierno de Puerto Rico. En el caso de personas que no pertenezcan a una asociación o colegio, o en el caso de que las asociaciones y colegios no posean un Código de Ética, para sus miembros, las personas deberán observar los principios generales de conducta ética que se consideren razonables en su profesión o trabajo.

2.9 FIANZA DE LICITACIÓN

Este RFP requiere una fianza de licitación del **quince por ciento (15%)**. La fianza de licitación será un apoyo provisional proporcionado por todos los Proponentes con el fin de asegurar al Gobierno de Puerto Rico que mantendrán su oferta durante todo el procedimiento del RFP. La fianza tiene que en original y tiene que presentarse físicamente junto con la propuesta.

Si se presenta a través de una **compañía de seguros**, la fianza será a favor de la "**Administración de Servicios Generales**", y si se presenta mediante **cheque certificado o giro postal**, la fianza será a favor del "**Secretario de Hacienda**". Cualquier propuesta presentada sin la fianza aquí dispuesta o sin las firmas que la validen será **rechazada**.

2.10 FIRMAS

La propuesta y la **Certificación de Propuesta (Anejo I)** tienen que estar firmada con tinta indeleble o bolígrafo de tinta azul en el espacio provisto por la persona inscrita en el RUL o su representante autorizado. Se autoriza la firma electrónica del Proponente en la propuesta presentada. El incumplimiento de estos requisitos constituirá el **rechazo** de la propuesta. Los Proponentes que no están registrados en el RUL, tienen que presentar los formularios **ASG 673** y/o **ASG 674**, según corresponda.

2.11 CORRECCIONES, MODIFICACIONES, ALTERACIONES, O RETIRO DE PROPUESTA



Las propuestas están abiertas a corrección, modificación o retiro únicamente siguiendo las disposiciones del Artículo 7.4 del Reglamento No. 9230.

Toda propuesta debe presentarse de forma legible, clara, completa y precisa. No se considerarán propuestas múltiples, variadas o ambiguas. Cualquier mancha, tachadura, borrón, anotación u otra corrección en el RFP debe ser avalada por la **persona que firma la propuesta con sus iniciales**. De lo contrario, la propuesta quedará invalidada para el artículo o artículos correspondientes.

El uso de tinta de corrección para correcciones se considerará una mancha y deberá incluir las iniciales de la persona que firma la propuesta para ser considerada. El uso de papel de corrección para escribir sobre la propuesta es inaceptable.

2.12 DOCUMENTOS

Todos los documentos incluidos como parte de este RFP y los emitidos posteriormente, formarán parte y deberán incluirse en la presentación de las propuestas.

2.13 ADVERTENCIAS

- a. Proporcionar cualquier tipo de información o documentación falsa, plagiada o fraudulenta como parte de la información presentada para esta propuesta será causa suficiente para descalificar o rechazar la propuesta de cualquier Proponente, así como para cancelar o rescindir cualquier orden de compra o contrato otorgado.
- b. La ASG o la Junta de Subastas pueden ordenar la cancelación parcial o total de este RFP cuando sirva a los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico, independientemente de la fase en la que se encuentre, siempre que sea previo a la formalización del contrato o se haya emitido una orden de compra. Las cancelaciones se notificarán por correo electrónico a todos los Proponentes que hayan obtenido un paquete de RFP, y se publicará un anuncio en la página web de RUS y ASG.
- c. La Junta de Subastas puede enmendar este RFP hasta dos (2) días laborales antes de la apertura de las propuestas cuando la enmienda implique cambios o solicitudes adicionales que deban incluirse en la propuesta, o un (1) día laboral antes de la apertura de la oferta cuando la enmienda no afecta la presentación de la propuesta, si sirve a los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico.
- d. La notificación de adjudicación de este RFP no constituirá el acuerdo formal entre las partes. Será necesario ejecutar el contrato correspondiente o que la Administración emita una orden de compra firmada por la persona autorizada.
- e. Ni la ASG ni la Junta de Subastas aceptarán una fianza por un monto menor al aquí establecido o a nombre de una Entidad que no sea la 'Administración de Servicios Generales' o el 'Secretario de Hacienda'. El incumplimiento con estos requisitos dará lugar al rechazo de la oferta.
- f. La ASG y la Junta de Subastas garantizan el fiel cumplimiento de la política pública de compras preferenciales prevista por la ley.
- g. Toda persona que, en relación con las agencias y demás entidades del Gobierno de Puerto Rico, participe en licitaciones en RFPs, presente una propuesta o esté interesada en perfeccionar contratos con las mismas, tendrá la obligación de divulgar toda la información necesaria para que las agencias puedan evaluar en detalle las transacciones y tomar decisiones correctas e informadas. Cualquier relación no revelada (conflicto de interés) es motivo de descalificación inmediata.
- h. La Junta se reserva el derecho de realizar cualquiera de las modificaciones en las Instrucciones, Términos, Condiciones y Especificaciones del RFP antes de la celebración del Acto de Apertura. Cualquier modificación será notificada a los Proponentes.
- i. La Junta de Subastas se reserva el derecho de entablar negociaciones individuales con los Proponentes, cuya propuesta se encuentre dentro de los criterios de selección definidos en la Sección 7.4.18 del Reglamento Uniforme No. 9230, con respecto a los términos, condiciones, calidad, solución, precios o combinación de factores, o para obtener un precio más ventajoso para el Gobierno de Puerto Rico.



- j. El Gobierno se reserva el derecho de renunciar a cualquier incumplimiento de formato menor y/o informalidades de las propuestas enviadas si hacerlo es en el mejor interés del Gobierno.

3 ESPECIFICACIONES

La Hoja de Precio y el Anejo IV del paquete de este RFP contendrá las especificaciones sobre los artículos o servicios solicitados. Los Proponentes están obligados a cumplir en su totalidad con los detalles descritos en las especificaciones. Sin embargo, la Junta de Subastas se reserva el derecho de obviar cualquier informalidad o diferencia menor en los términos y condiciones, si cumple con el propósito para el cual se solicitan, y es beneficioso para los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico. Las desviaciones no pueden afectar sustancialmente la calidad, capacidad o características esenciales de los artículos o servicios solicitados.

4 PROPUESTAS ADMISIBLES E INADMISIBLES

4.1 COTIZACIÓN DE PRECIOS

La oferta debe hacerse en dólares y centavos. No se considerarán las ofertas expresadas en términos de porcentaje o precios indeterminados. La Junta de Subastas evaluará los precios cotizados para determinar la razonabilidad de los mismos utilizando una fórmula justa y equitativa. Todo precio cotizado considerado irrazonable por parte de la Junta podrá ser rechazado.

En aquellos casos donde la adjudicación sea de forma global (“lump sum”) y haya una diferencia entre el total provisto por el proponente en su hoja de cotizar y la sumatoria de los precios unitarios provistos también por el proponente, prevalecerá el total de la sumatoria de todas las partidas debidamente corregida y no el precio total brindado por el licitador.

4.2 OFERTAS INCOMPLETAS

En el caso de que un Proponente presente precios en algunos servicios y omita otros, se entenderá que el Proponente está interesado en ofertar únicamente en aquellos servicios por los cuales se hizo una oferta.

Si un Proponente no desea ofertar por un equipo, el Proponente debe anotar “N/A” (no aplica) o “N/B” (sin licitación o “no bid”) en la pestaña correspondiente de la Hoja de Precios.

4.3 PROPUESTAS NO RESPONSIVAS O INACEPTABLES

Las especificaciones establecen requisitos mínimos. Sin embargo, al momento de presentar la propuesta, los Proponentes podrán presentar artículos que superen las especificaciones solicitadas, los cuales podrán ser seleccionados si ofrecen mejor valor al Gobierno de Puerto Rico.

Propuestas ambiguas, en cuanto a su significado, incompletas y/o indefinidas no serán aceptadas. Asimismo, podrán ser rechazadas las propuestas que alteren, infrinjan, varíen o condicionen los Términos, Condiciones y Especificaciones establecidos por la Junta.

4.4 MÚLTIPLES PROPUESTAS POR UN MISMO PROPONENTE

Si un Proponente presenta múltiples ofertas para el mismo RFP, ya sea en su propio nombre o bajo seudónimos, de cualquiera de sus subsidiarias o sucursales, de uno o más de sus socios, agentes o funcionarios, todas las propuestas presentadas por el Proponente **serán rechazadas**.



Ninguna persona o entidad jurídica puede unirse o participar, directa o indirectamente, como miembro del equipo de trabajo de más de un Proponente. Toda persona o entidad jurídica que participe de este RFP tendrá que asegurarse de que cualquier otra persona o entidad jurídica relacionada con ella no se encuentre unida ni participe, directa o indirectamente como miembro del equipo de otro Proponente. Una persona o entidad jurídica está “relacionada” con otra persona o entidad jurídica si una puede ejercer control sobre la otra, o si cada una está bajo el control directo o indirecto de la misma persona o entidad. Una persona o entidad jurídica ejerce el “control” de otra si tiene la capacidad de determinar el resultado de sus decisiones sobre las políticas financieras u operativas, ya se formal o informalmente.

4.5 RECHAZO GLOBAL

La Junta de Subastas podrá rechazar todas las ofertas o propuestas recibidas si estas: (1) no cumplen con las Instrucciones, Términos, Condiciones y Especificaciones; (2) los precios no eran razonables; o (3) existe una colusión entre los Proponentes participantes.

4.6 CONFIDENCIALIDAD DE PROPUESTAS

La ASG y la Junta de Subastas no divulgarán información indicada por el Proponente en su propuesta como confidencial, patentada o privilegiada, o que esté relacionada con secretos comerciales, precios e información patentada o privilegiada. Toda la información considerada por el Proponente como confidencial, patentada y privilegiada deberá indicarse como tal en la propuesta.

La Junta de Subastas podrá rechazar propuestas cuyo contenido esté sustancialmente marcado como confidencial, patentado o privilegiado. El suministro de cualquier información marcado como confidencial o patentada no evitará que la ASG o la Junta de Subastas divulguen dicha información si así lo exige la ley. El contrato adjudicado en última instancia y todos los precios establecidos en el no se considerarán confidenciales ni de propiedad exclusiva, y dicha información puede ponerse a disposición del público.

4.7 COPIA REDACTADA (CENSURADA)

Todos los Proponentes deberán presentar una copia censurada de su propuesta que excluya toda la información confidencial que no sea pública. La ASG y la Junta se reservan el derecho de hacer públicas las copias editadas de las propuestas al finalizar el proceso del RFP. Si un Proponente no envía una copia censurada, la ASG y la Junta asumirán que la copia original de la propuesta podrá hacerse pública.

Por lo tanto, la copia original de la propuesta debe identificar toda la información confidencial y la copia censurada de la propuesta deberá excluir toda la información confidencial que no debe ser pública como se describe en la Sección 4.6 de este documento. Cualquier información que no se identifique como confidencial en la propuesta no censurada se considerará no confidencial.

4.8 TITULARIDAD DE LA PROPUESTA

Todo material sometido en respuesta a este RFP se convertirá en propiedad de la ASG y de la Junta de Subastas. La selección o rechazo de una propuesta no afectará esta provisión.

5 EVALUACIÓN, SELECCIÓN, Y ADJUDICACIÓN

5.1 EVALUACIÓN



El Gobierno espera adjudicar uno o varios contratos para los servicios o bienes descritos en este RFP a los Proponentes Cualificados que presenten el mejor valor al Gobierno. La evaluación consistirá en el desempeño pasado, capacidad financiera, capacidad técnica, el cumplimiento con los términos y condiciones, y la propuesta de precios. Los puntos otorgados se basarán en el desempeño de los Proponentes en cada categoría y servirán de guía a la Junta de Subastas al momento de adjudicar. La Junta podrá, si lo entiende meritorio, rechazar cualquier propuesta cuando un proponente obtenga cero (0) puntos en cualquier de las áreas evaluadas. Un desglose de los puntos otorgados se puede encontrar en la **Tabla 5.1.1**.

Tabla 5.1.1 Desglose de la Evaluación.

Categoría	Puntuación Máxima
Desempeño Pasado	15
Capacidad Financiera	15
Capacidad Técnica	40
Propuesta de Precios	30
TOTAL	100

5.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO, CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD TÉCNICA

La puntuación obtenida para un requisito en particular viene dictada por la capacidad del Proponente para cumplir satisfactoriamente las necesidades del Gobierno.

Para determinar cuál o cuáles ofertas son las más convenientes y beneficiosas, se evaluará el cumplimiento con los Términos, Condiciones, Especificaciones y Garantía requeridos en este RFP. La Junta de Subastas evaluará el desempeño anterior y la capacidad técnica del Proponente en el momento de otorgar la "*buena pro*". La capacidad técnica se evaluará con el fin de determinar la capacidad del Proponente para cumplir satisfactoriamente con los requisitos.

La Junta de Subastas examinará y evaluará todas las ofertas presentadas antes de adjudicar este RFP. En cualquier momento, durante el período de evaluación, la Junta podrá comunicarse con los Proponentes sobre sus propuestas, con el fin de obtener una mejor comprensión del contenido proporcionado.

5.3 EVALUACIÓN DE PRECIOS

Las Propuestas de Precios de los Proponentes serán para determinar si son razonables, se encuentran dentro del valor en el mercado y representan el mejor valor al Gobierno de Puerto Rico.

Para determinar la razonabilidad de los precios la Junta de Subastas establecerá una fórmula justa y equitativa, y que a su vez vele por los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico. Sin embargo, es posible que una adjudicación no se otorgue al Proponente que haya presentado el precio más bajo si, a juicio de la Junta de Subastas, un Proponente ofrece un precio más alto, pero su oferta representa el mejor valor al considerar también los requisitos técnicos, término de entrega, desempeño pasado, garantía, entre otros.

5.4 EVALUACIÓN DE OFERTA FINAL

Tras el análisis de todas las presentaciones de la primera ronda, la Junta de Subastas podrá solicitar una Oferta Mejor y Final de todos los Proponentes calificados para darles la oportunidad de presentar su último y más atractivo precio o para clarificar cualquier información provista en la oferta original. El Reglamento No. 9230, indica el proceso y los



protocolos de Evaluación de la Oferta Mejor y Final. El cronograma para la presentación de dicha oferta final se publicará en la página web de la ASG y se comunicará directamente a todos los Proponentes calificados.

5.5 SELECCIÓN

Las Ofertas Mejores y Finales serán reevaluadas para encontrar un escenario óptimo que cumpla con los objetivos de este RFP. La Junta de Subastas examinará todas las propuestas enviadas antes de otorgar una adjudicación. Es posible que más de un Proponente sea seleccionado para la adjudicación.

La Junta de Subastas adjudicará al(los) Proponente(s) que cumpla con las Instrucciones Generales, Términos, Condiciones y Especificaciones, y represente el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico. La Junta de Subastas se reserva el derecho de seleccionar más de un Proponente.

Por otro lado, la **Junta de Subastas se reserva el derecho de obviar cualquier informalidad o diferencia de menor importancia en los términos y condiciones, si cumple con el propósito para el que se solicitan, y es beneficioso para los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico.** Las desviaciones no podrán afectar sustancialmente la calidad, capacidad o características esenciales de los artículos o servicios solicitados.

5.6 ADJUDICACIÓN

Una vez que la Junta de Subastas tome la decisión final, el Secretario de la Junta de Subastas la notificará por escrito a todos los Proponentes que participaron. La notificación de la adjudicación del RFP no constituirá un acuerdo final entre las partes. La contratación debe completarse para crear un acuerdo final y válido. Ningún Proponente está autorizado a entregar mercancías u ofrecer servicios sin un contrato aprobado. Asimismo, ninguna Entidad Gubernamental garantizará pago alguno hasta la formalización de un contrato o la emisión, por parte de la Administración, de una orden de compra suscrita por la persona autorizada. El Gobierno de Puerto Rico no se compromete a adjudicar hasta la formalización del contrato correspondiente. Una vez finalizada la contratación, el Gobierno pondrá en marcha órdenes de compra para los productos o servicios adjudicados. El Área de Compras de la ASG podrá emitir un juicio sobre todas las órdenes de compra emitidas contra el contrato adjudicado como consecuencia de este RFP.

Una vez que la Junta de Subastas efectúe la adjudicación correspondiente, deberá notificar su determinación final mediante Resolución o Aviso de Adjudicación. La Resolución o Aviso de Adjudicación deberá ser debidamente notificado, por correo certificado federal con acuse de recibo o correo electrónico a todas las partes que tienen derecho a impugnar tal determinación, es decir, todos los proponentes que presentaron una propuesta en este RFP. El Aviso de Adjudicación debe incluir: (i) los nombres de los Proponentes que participaron en la Solicitud de Propuestas Selladas y un resumen de sus propuestas; (ii) los factores o criterios considerados para la adjudicación de la propuesta; (iii) los defectos, en su caso, que tuvieran las propuestas de los Proponentes perdedores, y (iv) la disponibilidad y plazo para solicitar la revisión administrativa y judicial.

5.7 REVISIÓN ADMINISTRATIVA

La parte afectada adversamente por una decisión de la Junta de Subastas podrá, dentro de un plazo de veinte (20) días desde el depósito en el correo federal o correo electrónico notificando la adjudicación del RFP, presentar una solicitud de revisión ante la Junta de Revisión de la Administración de Servicios Generales. Una vez presentada la revisión administrativa, la Junta de Subastas remitirá copia certificada del expediente a la Junta de Revisión, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la presentación de la apelación.

El apelante deberá proporcionar una notificación con una copia de la solicitud de revisión administrativa a la Junta de Subastas y a la ASG. Simultáneamente, también notificará(n) al/los proponente(s) que haya(n) obtenido la *buena pro* en este RFP. Este requisito es de carácter jurisdiccional. En el documento de revisión en sí, el apelante certificará a la



Junta de Revisión su cumplimiento con este requisito. El aviso debe enviarse por correo certificado con acuse de recibo y correo electrónico. El recurrente deberá notificar, además, a todos los Proponentes que participaron en el proceso de licitación.

6 CONDICIONES GENERALES

6.1 TRANSPORTE, ACARREO Y ENTREGA

Los precios cotizados deben incluir los gastos de transporte y acarreo solicitados hasta la entrega final de los artículos, equipos o servicios en el lugar designado por la agencia peticionaria. El costo de envío debe abarcar toda la Isla, así como Vieques y Culebra.

6.2 PRECIOS COTIZADOS

Toda persona debe cotizar con base en precios justos para bienes y servicios. La calidad será considerada en los acuerdos para el suministro de bienes. El precio cotizado deberá incluir los descuentos ofrecidos por pago

Los precios ofrecidos por el Proponente se considerarán fijos durante la vigencia del contrato que se otorgue, y no estarán sujetos a cambios por aumento en el mercado o de cualquier otra índole, ya sean previsibles o no, salvo lo dispuesto en la sección 7.5 de este Pliego.

6.3 CONDICIONES DE ENTREGA

Las entregas y/o servicios se realizarán dentro del plazo que el Proponente haya cotizado, a partir de la recepción de la orden de compra. Además, las Entidades Gubernamentales pueden establecer un plazo de entrega acorde a sus necesidades.

6.4 ALMACENAJE

En los casos en que aplique, los Proponentes deberán hacerse cargo de todos los gastos relacionados con el almacenamiento de los productos. El Gobierno no será responsable de ningún impuesto o tarifa asociada con el almacenamiento antes de la entrega. La ASG se reserva el derecho de realizar auditorías de almacenamiento e inventario debidamente pre-aprobadas y programadas al menos una vez al año.

6.5 MUESTRAS

En el caso de que la Junta de Subastas requiera muestras de equipos o artículos cotizados, el Proponente dispondrá de tres (3) días laborales, contados a partir de la recepción de la solicitud, para entregar físicamente dichas muestras en su empaque original. Los Proponentes que no cumplan serán descalificados del RFP. Las muestras enviadas para evaluación serán gratuitas, representativas del producto ofrecido y se identificarán por fila, artículo, tipo, calidad, estilo y tamaño. Finalizada la evaluación de las muestras, el Proponente podrá recoger las muestras, dentro de los diez (10) días posteriores a la notificación verbal o escrita por parte de la Junta de Subastas. Ni la ASG ni la Junta se hacen responsables de las roturas o daños que puedan sufrir las muestras suministradas mientras se encuentran en evaluación o inspección.

6.6 CANTIDADES A COMPRAR

La orden de compra emitida indicará las cantidades especificadas. Los Proponentes Agraciados respetarán el precio propuesto, incluidos los enumerados en los niveles de precios, si corresponde.



6.7 MODO DE FACTURACIÓN

Todas las facturas por el cobro de bienes y servicios que se presenten a las agencias deben contener la siguiente certificación:

Bajo pena de nulidad absoluta, certifico que ningún servidor público (del Gobierno de Puerto Rico o indique el nombre de la agencia que emite la orden de compra) forma parte o tiene interés en las ganancias o beneficios como resultado del contrato, ha mediado una dispensa previa. La única consideración en la provisión de los bienes o beneficios del contrato ha sido la acordada con el representante autorizado de la agencia (que emite la orden de compra). El monto de esta factura es justo y correcto, se han prestado los trabajos recibidos, los productos entregados y los servicios y no se ha recibido pago alguno por ellos.

6.8 PAGOS

Es responsabilidad del Proponente(s) Agraciado(s) seguir las instrucciones detalladas en la Carta Circular 1300-07-17, que describe el procedimiento de inscripción por depósito directo. Una vez inscrito, el pago se tramitará de acuerdo con lo establecido en la Circular 1300-02-10 del Departamento de Hacienda, que establece que “es responsabilidad de las agencias exigir al proveedor la entrega de las facturas en o antes de las diez (10) días después de la finalización, período o fecha de entrega del bien o servicio”.

6.9 POLÍTICA DE PREFERENCIA

En cualquier contratación, ASG y la Junta cumplirán cabalmente con las siguientes políticas de preferencia, consagradas en las siguientes disposiciones legales:

- a. Ley 14-2004, según enmendada, conocida como “Ley para la Inversión en la Industria Puertorriqueña”;
- b. Ley 129-2005, según enmendada, conocida como “Ley de Reservas en Compras del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”;
- c. Ley 253-2006, conocida como “Ley de Contratos de Selección Múltiple en el Proceso de Compras”;
- d. Ley 42-2018, según enmendada, conocida como “Ley de Preferencia para Contratistas y Proveedores Locales de Construcción”.

La ASG y la Junta cumplirán rigurosamente con determinadas medidas que aseguren el cumplimiento con la política pública antes citada y toda otra disposición de política pública que estimule y aliente a las empresas de capital local a incrementar las oportunidades de negocio, con el propósito de generar más y mejor empleo para los ciudadanos.

- a. USO DEL PORCENTAJE DE PREFERENCIA: El Proponente interesado en el reconocimiento del porcentaje (%) de preferencia asignada, presentará resolución válida otorgada por la Junta de Inversiones en la Industria Puertorriqueña, por la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico o cualquier otra Entidad de Gobierno, junto con su oferta para validar su preferencia.
- b. TRANSFERENCIA DEL PORCENTAJE DE PREFERENCIA: La empresa que obtenga el porcentaje de preferencia por concepto de manufactura para cualquiera de los productos, puede transferir a sus agentes establecidos en Puerto Rico mediante carta notariada indicando expresamente que está transfiriendo a cada agencia el porcentaje otorgado para dicho producto por la Junta de Inversiones en la Industria Puertorriqueña o cualquier otro organismo rector. La carta mencionada debe estar aprobada y sellada con el sello oficial de la Entidad Gubernamental que la emite.
- c. APLICACIÓN DEL PORCENTAJE DE PREFERENCIA: En el caso de que luego de aplicado el porcentaje de preferencia los artículos resulten en igualdad de condiciones, la adjudicación se hará en el siguiente orden: (1) productos de Puerto Rico; (2) productos de Estados Unidos; y (3) productos extranjeros.



- d. RESOLUCIÓN EMITIDA ACTUALIZADA: En cualquier compra realizada bajo contrato u orden de compra como producto de este RFP, el Proponente debe obtener un porcentaje (%) preferencial a sus productos, debiendo presentar al momento de la compra, la resolución válida emitida por la Junta de Inversiones en la Industria Puertorriqueña, por la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, o cualquier otro organismo rector. Si el Proponente no presenta la resolución vigente, no podrá gozar de los beneficios de dichas leyes.

6.10 FIANZAS Y GARANTÍAS

- a. FIANZA DE LICITACIÓN: La fianza de licitación será un apoyo provisional proporcionado por los Proponentes con el fin de asegurar al Gobierno de Puerto Rico que mantendrá su oferta durante todo el procedimiento de RFP. La fianza se presentará con el documento original. Si se presenta a través de una compañía de seguros, la fianza será a favor de la "Administración de Servicios Generales", y si se presenta mediante cheque certificado o giro postal, la fianza será a favor del "Secretario de Hacienda". Este RFP requiere una fianza de licitación por la cantidad de **15%**. Cualquier propuesta presentada sin la fianza aquí dispuesta **será rechazada**.
- b. FIANZA DE CUMPLIMIENTO: Los Proponentes Agraciados deben depositar una fianza de cumplimiento ante la Junta de Subastas, a más tardar diez (10) días laborales después de la notificación de la adjudicación. Dicha fianza garantizará el cumplimiento del contrato o la orden de compra, según corresponda. El monto de la fianza será **100%**. La ASG reembolsará la fianza cuando expire el plazo del contrato o cuando se cumpla la orden de compra correspondiente. La fianza garantizará que el proveedor cumple con la obligación de acuerdo con los términos y condiciones de su propuesta. En el caso de incumplimiento y necesidad de acudir al siguiente proveedor, la diferencia de precio será cubierta por esta fianza. La fianza se presentará en original. Si se presenta a través de una compañía de seguros, la fianza será a favor de la "Administración de Servicios Generales"; y si se presenta mediante cheque certificado o giro postal, la fianza será a favor del "Secretario de Hacienda".
- c. GARANTÍAS: Los Proponentes deben especificar períodos de Garantía por artículo, según corresponda, como parte de su propuesta.

6.11 ENTREGAS TARDÍAS

A todo Proponente que falle en entregar mercancía o servicios, se le cobrará el 0.5 por ciento de la orden de compra emitida por cada día que transcurra en atraso, hasta un máximo del 10 (diez) por ciento, sin que constituya renuncia a cualquier otro trámite que sea aplicable por ley. Además, dicho Proponente podría ser penalizado con una terminación anticipada del contrato. Se entiende que existe un retraso cuando el proveedor no cumple con la fecha de entrega pactada o no cumple con la fecha de inicio de los servicios. En los casos de obras de construcción la penalidad será la dispuesta en el Reglamento No. 9230, *supra*.

6.12 INCUMPLIMIENTO

El Administrador de la ASG se reserva el derecho de cancelar cualquier contrato u orden de compra otorgada en virtud de este proceso de licitación en cualquier momento cuando esto resulte en la protección del interés público y/o el beneficio del Gobierno de Puerto Rico.

Además, a los Proponentes Agraciados que no cumplan con cualquiera de los términos y condiciones del RFP, una vez emitida la orden de compra o firmado el contrato, se les impondrán las siguientes sanciones: (1) confiscación de la fianza de cumplimiento, (2) cobrar la diferencia de un precio pagado debido a la necesidad de que la ASG realice una compra excepcional de bienes, y (3) exclusión de la RUL por un período determinado por el Administrador de



ASG, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento No. 9230, *supra*. Asimismo, la ASG se reserva el derecho de aplicar cualquiera de las sanciones, según lo dispuesto en el citado Reglamento, en la Ley 73-2019, según enmendada, así como las pactadas en el contrato u orden de compra. Las medidas a tomar en caso de incumplimiento serán impuestas únicamente por la ASG, luego de investigación previa de los hechos.

6.13 COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

Toda persona, Proponente o contratista deberá colaborar con cualquier investigación que inicie el Gobierno sobre transacciones comerciales o el otorgamiento de contrato u otorgamiento de incentivos gubernamentales, de los cuales fueron parte o se beneficiaron directa o indirectamente.

6.14 CLÁUSULA ANTIDISCRMINATORIA

Ni la ASG ni la Junta discriminan por motivos de raza, color, género, origen o condición social, ideas políticas o religiosas, edad, nacionalidad, por ser víctima o ser percibido como víctima de agresión o acoso sexual, condición de veterano, identidad u orientación sexual real o percibida, discapacidad física, mental o sensorial.

6.15 COMUNICACIONES Y ANUNCIOS

Las comunicaciones con cualquier representante del Gobierno con respecto a cualquier asunto relacionado con el contenido de este RFP requerirán aprobación o estarán completamente prohibidas durante el proceso de selección y presentación de propuestas, excepto cuando la Junta de Subastas se comuniquen con los Proponentes para obtener explicaciones o una Oferta Mejor y Final, según las disposiciones de este RFP. El incumplimiento de dicha restricción puede resultar en el rechazo de la oferta. Toda comunicación se hará efectiva a través de la siguiente dirección de correo electrónico: juntadesubastas@asg.pr.gov.

Las solicitudes de aclaraciones tendrán que ser enviadas a rfpquestions@asg.pr.gov.

Cualquier información o anuncio público relacionado con este RFP se hará a través de la página web (www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx). Toda la información, anuncio público o enmienda relacionada con este RFP se redactará con las debidas autorizaciones de la Junta de Subastas.

6.16 OBJECCIÓN A LA INVITACIÓN Y/O AL PLIEGO DEL RFP

En el caso de que un Proponente interesado en participar en un proceso de licitación no esté de acuerdo con la invitación y/o el pliego del RFP, podrá resolver personalmente ante el Administrador Auxiliar del Área de Compras de la ASG el documento de objeción correspondiente dentro de los tres (3) días laborales siguientes a la fecha en que la Administración hace accesible los documentos al RFP. Se rechazarán todas las objeciones que estén fuera del plazo aquí establecido. La objeción debe cumplir con lo establecido en el Reglamento No. 9230, *supra*.

7 CONTRATO CON LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

7.1 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

La propuesta del (los) Proponente(s) Agraciado(s) y las disposiciones del RFP constituirán la base para finalizar el contrato entre el(los) Proponente(s) Agraciado(s) y la ASG. El contrato se formalizará tan pronto como la ASG reciba las garantías requeridas por parte del Proponente.

7.2 RENEGOCIACIÓN DEL CONTRATO



Los precios propuestos por el Proponente permanecerán fijos durante la vigencia del contrato, de acuerdo con la cotización y adjudicación del RFP, y no estarán sujetos a cambios por fluctuaciones del mercado, independientemente de su previsibilidad, salvo lo dispuesto en la sección 7.5 de este Pliego.

7.3 DENEGACIÓN A FORMALIZAR EL CONTRATO

Si el(los) Proponente(s) Agraciado(s) se niega a formalizar el contrato o no asiste a firmarlo, dentro del plazo notificado en el Aviso o Resolución de Adjudicación o por la Unidad de Contratos del Área de Compras de la ASG y no ha presentado una excusa previa razonable, no se considerará parte del contrato de la ASG. El Administrador de la ASG puede aplicar las disposiciones contenidas en la Sección 9.1.4 del Reglamento No. 9230.

7.4 VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato formalizado bajo este RFP tendrá una vigencia desde la orden de compra hasta 30 de septiembre 2023, pudiéndose extender el mismo por dos periodos adicionales de (2) años, hasta un máximo de (7) años, siempre y cuando la solicitud sea notificada por la ADSEF por escrito y (90) noventa días antes de su vencimiento. El Administrador podrá autorizar la modificación del contrato a los efectos de extender su vigencia cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento No. 9230. Los Proponentes Agraciados serán informados por escrito y antes de la fecha de vencimiento del contrato con la intención de extenderlo por parte de la ASG. Las enmiendas se harán a través del escrito de “Enmienda” y deben tener las firmas de las partes.

7.5 CLAUSULA DE ESCALA (“ESCALATION CLAUSE”)

Los precios ofrecidos podrán estar sujetos a cambio por fluctuaciones legales (arbitrios o impuestos), cargos de acarreo en el mercado, o aumento en el precio de la materia prima, siempre y cuando el licitador someta evidencia documentada acreditativa del aumento. El aumento en el precio establecido estará sujeto a la aprobación escrita de la ASG. Para disminuir precios bastara con la mera notificación escrita.

7.6 ALCANCE DEL CONTRATO

El contrato adjudicado bajo este RFP cubrirá a la agencia licitante o entidades gubernamentales y exentas del Gobierno de Puerto Rico, según se define en la Ley 73-2019. El(los) Proponente(s) Agraciado(s) no podrá negarse a ofrecer los servicios a ninguna agencia, entidades gubernamentales y exentas, o municipalidades, entre otras.

Los Proponentes que obtengan la *buena pro* no podrán ofrecerle a ninguna entidad gubernamental o exenta del Gobierno de Puerto Rico un precio menor al otorgado a la ASG por el mismo servicio, obra o producto objeto de este RFP.

7.7 INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL CONTRATO

Cuando el RFP sea adjudicado por la Junta de Subastas, el Área de Compras formalizará un contrato entre las partes. La ASG guiará a los delegados y subdelegados de compras sobre el uso del contrato a través de las “Instrucciones de Uso del Contrato”, que incluyen los términos y condiciones indicados en las especificaciones de la licitación y la tabla de precios.

7.8 REVISIÓN DE CONTRATOS POR JSF

Todos los contratos resultantes de esta RFP están sujetos a revisión por parte de la JSF de acuerdo con la política de revisión de contratos de JSF y enmiendas relacionadas. Consulte las políticas de revisión de contratos de JSF disponibles en <http://juntasupervision.pr.gov/documents/>.



7.9 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El incumplimiento con las cláusulas y condiciones de este contrato constituirá causa suficiente para dar por terminado el contrato sin necesidad de previa notificación. Además, el Administrador de la ASG se reserva el derecho a cancelar cualquier contrato u orden de compra otorgado en virtud de este proceso de licitación en cualquier momento cuando medie justa causa y ello redunde en protección del interés público y/o en beneficio para el Gobierno de Puerto Rico.

Asimismo, el Secretario de la Gobernación de Puerto Rico tendrá la facultad para dar por terminado este Acuerdo en cualquier momento, según se dispone en el Memorando No. 2017-001; Carta Circular 141-17 de la Oficina del Secretario de la Gobernación del Gobierno de Puerto Rico y la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

**ANEJO I - CERTIFICACIÓN DE PROPUESTA****Información del Proponente:**

Organización del Proponente	
Nombre de la Organización:	
Seguro social patronal:	
Email:	Teléfono:
Dirección postal:	
Persona Contacto	
Nombre:	Título:
Fax:	Teléfono:
Email:	
Dirección postal:	
Dirección física:	

Para entidades foráneas solamente:

Entidad Foránea	
Nombre de agente residente:	
Fax:	Teléfono:
Dirección postal:	

El Proponente reconoce:

- Haber leído todas las instrucciones detalladas, términos, condiciones y cláusulas de esta RFP, certificando por la presente su comprensión y aceptación de lo mencionado anteriormente.
- Haber recibido y leído todas las respuestas a las preguntas de los proponentes resumidas en el documento de **Solicitud de Aclaración**.
- Haber recibido y leído todas las **enmiendas** al pliego de solicitud de propuesta selladas, si alguna.

Certificación:

Yo, _____, por la presente reconozco que estoy autorizado a firmar esta propuesta, y que mi nombre y firma están debidamente registrados en el Registro Único de Licitadores (“RUL”) o se estará registrando en el término de cinco (5) días contados a partir del Acto de Apertura, según dispone el Reglamento No. 9230. A su vez, certifico que cumpliré con todos los requisitos, términos y condiciones de este RFP, y que sostendré mi propuesta durante la vigencia del contrato.

Firma de Proponente: _____

Fecha: _____



ANEJO II – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO

Instrucciones: Las preguntas en la *sección I- Referencias – Historial de Desempeño* deben ser contestadas para **cada una de las tres (3) referencias** solicitadas. Las referencias deberán ser de clientes a los que haya o esté brindado servicios similares a los solicitados en este RFP. Identifique las contestaciones con el número correspondiente de la pregunta.

I- REFERENCIAS - HISTORIAL DE DESEMPEÑO

1. Proporcione una lista de al menos tres (3) referencias de clientes a los que haya brindado servicios similares a los solicitados en este RFP. Para cada una de las referencias identificadas se debe incluir la siguiente información:
 - a. Nombre de la empresa
 - b. Nombre de contacto
 - c. Número de teléfono
 - d. Correo electrónico
 - e. Dirección física
 - f. Período en lo que prestó los servicios
 - g. Información de contacto de la persona responsable de la supervisión del Centro de Llamadas. Debe incluir:
 - i. Nombre
 - ii. Posición
 - iii. Dirección de correo electrónico
 - iv. Número de Teléfono
 - h. Cuantía del contrato
 - i. Duración del contrato
 - j. Número promedio de llamadas mensuales atendidas.
 - k. Descripción del tipo de servicio ofrecido



ANEJO III – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD TÉCNICA

Instrucciones: A continuación, se detalla la información que deberá ser incluida bajo la Sección Técnica. Los proponentes deben incluir una descripción narrativa, diagramas explicativos y documentación que demuestre que entiende las exigencias técnicas de la Solicitud de Propuestas y que se propone cumplir a cabalidad los requisitos expuestos a continuación. Se debe etiquetar con el número de pregunta correspondiente cada una de las respuestas.

I – REQUISITOS TÉCNICOS

1. Plan de trabajo

- a. Provea una descripción de los servicios que el proponente ofrecerá a la agencia, tomando en consideración los puntos expuestos en el anejo IV.
- b. El proponente deberá incluir un plan de trabajo que defina las fechas estimadas de comienzo, la duración de las tareas del proyecto, las necesidades y servicios, en una tabla
- c. En adición el plan deberá incluir la siguiente información:
 - i. Un Plan de Trabajo inicial que demostrará la viabilidad de completar los servicios según las fechas establecidas, incluyendo tareas/actividades relacionadas al adiestramiento del personal.
 - ii. Demostrar su compromiso de apoyar los esfuerzos concurrentes de la ADSEF y su capacidad de asumir el trabajo;(Deben proveer referencia de clientes)
 - iii. Identificar como el Proponente monitoreará el progreso del proyecto de acuerdo con los objetivos y servicios;
 - iv. Identificar “riesgos” e incluir la flexibilidad para adjudicar recursos adicionales, si es necesario, para la culminación oportuna de los objetivos del proyecto y los servicios.
 - v. Describir la metodología, instrumentos y procesos que empleará para mitigar, minimizar y resolver riesgos inesperados.

2. Personal

- a. Presente el perfil del personal (operadores y supervisores)) que proveerán los servicios solicitados por el La ADSEF.
- b. Provea un organigrama de la operación del Centro de Llamadas.
- c. Describa los procedimientos para contratación y evaluación de desempeño del personal.
- d. Listado de todos los subcontratistas y/o contratistas propuestos y el porcentaje de tiempo estimado que dedicarán al proyecto.
- e. Copias de las cartas de intención de dichos subcontratistas en participar en el proyecto.
- f. Resoluciones Corporativas.

3. Infraestructura:

- a. Especifique la ubicación de su base permanente donde estarán recibiendo las llamadas y el espacio disponible para los operadores asignados al proyecto.

4. Incluya declaración a los efectos de su disposición para transferir el número 787- a la ADSEF a solicitud o al momento de resolución de contrato.

5. Privacidad de la Información

- a. Provea copia de la política de Privacidad del Centro de Llamadas.



6. Adiestramientos

- a. En el Plan de trabajo presentado incluir:
 - i. Una declaración aceptando la responsabilidad del Contratista de proporcionar a su personal los adiestramientos, y materiales de adiestramiento luego del adiestramiento inicial a cargo de la ADSEF.
 - ii. Indicar los métodos a ser utilizados para asegurar la calidad de los materiales de adiestramiento que deberán ser actualizados a través de la vida del contrato para reflejar cambios de diseño, y cambios a políticas y procedimientos estatales o federales. El Contratista será también responsable por diseñar y desarrollar métodos para asegurar la calidad de los resultados de los adiestramientos y de sus operaciones diarias. Se debe estipular en el escrito que se entiende que todos los materiales de adiestramiento producidos por el Contratista estarán sujetos a la aprobación previa de ADSEF y pasarán a ser propiedad del Gobierno de Puerto Rico.
 - iii. Libretos y pruebas de IVR
 1. Cada proponente deberá incluir una declaración que refleje su intención de preparar y someter para la aprobación de la ADSEF los libretos de prueba. Los mismos deberán contemplar todas las áreas funcionales.
 - iv. Pruebas de aceptación de usuarios
 1. Cada proponente tendrá que incluir una declaración que refleje su intención de someter un libreto para las pruebas de aceptación de usuarios. Dichos libretos deberán ser aprobados por la ADSEF. Las pruebas de aceptación de usuarios deberán ser completados al menos 10 días antes del lanzamiento del Centro de Llamadas de ADSEF. El propósito de estas pruebas es brindar a la ADSEF la oportunidad de probar la funcionalidad de las operaciones y asegurar el cumplimiento de las exigencias establecidas en la Solicitud de Propuesta. Esta prueba revisará, a lo mínimo, los siguientes componentes: seguridad, recuperación, interoperabilidad, interfaces de sistema, funciones de servicio al cliente, accesos telefónicos adecuados, entre otros.

7. Requisitos Tecnológicos:

- a. Provea evidencia de cumplimiento con los requisitos tecnológicos detallados en el punto número 12 del Anejo II (Alcance del Trabajo)

8. Informes/ Comunicaciones:

- a. Describa como asegurará cumplir con las solicitudes específicas y generales de La ADSEF tales como preparar y presentar informes escritos sobre cualquier incidente que surja de los servicios prestados y los informes de operaciones mensuales en el formato especificado por La ADSEF, así como líneas de comunicación entre el contratista y la agencia detallados en los puntos número 13 al 17 del Anejo II, Alcance del Trabajo.
- b. Los proponentes deberán describir su plan de control de calidad para capturar, monitorear y reportar los datos requeridos de La ADSEF específicos para los servicios provistos bajo esta RFP.

9. Continuidad y Redundancia:

- a. Incluir copia de plan de emergencia/continuidad de operaciones (DRP) que incluya detalles de cómo se continuarán dando los servicios una vez pasada la emergencia y no hubiese acceso a los sistemas de comunicación.



- b. Incluir copia de plan de Continuidad en casos de emergencia, ya sean eventos atmosféricos o cualquier otra situación que pudiera interrumpir las tareas del centro de llamadas
 - i. Detallar equipo y sistemas disponible como generadores eléctricos, líneas alternas de conexión entre otros.

10. Conflicto de compromiso

- a. El proponente y sus potenciales subcontratistas deberán proporcionar una declaración que asegure que, de ser concedido el contrato, no tienen compromisos contractuales que estén en conflicto o impidan la ejecución exitosa del contrato.

11. Litigación

- a. Describa cualquier pleito vigente y/o protestas administrativas formales o acciones como avisos de falta, interpretación insatisfactoria que involucre al gobierno estatal o federal y/o sociedades anónimas, públicas o privadas tanto para el proponente como de sus potenciales subcontratistas.

12. Comentarios, limitaciones o información adicional

- a. Cualquier excepción, advertencia, o información adicional que afecte las respuestas del proponente a cualquier sección de esta Solicitud de Propuesta tendrá que ser presentada por escrito, enumerada, y hará referencia a la sección específica a la cual aplica. El Gobierno de Puerto Rico se reserva el derecho de descalificar una respuesta, si de ser otorgado el contrato, tales excepciones o advertencias afectaran negativamente la ejecución del Contratista.



ANEJO IV – ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES ADICIONALES

El establecimiento del Centro de Llamadas atendería la necesidad generada en la ADSEF y permitirá la continuidad de los servicios esenciales y el poder acelerar los casos manejados en la agencia, así como a la población necesitada de nuestra isla que requiere de los servicios que se ofrecen para mantener una calidad de vida digna. El establecimiento de un Centro de llamadas en Puerto Rico tiene el propósito de orientar y contestar preguntas sobre los beneficios del PAN y TANF entre otros programas. Además, el centro proveerá asistencia a ciudadanos que interesen solicitar los beneficios del Programa PAN, TANF, LIHEAP y otros servicios en línea, pero confrontan problemas de acceso al sistema de “ADSEF Digital”, o no cuentan con los recursos tecnológicos para completar los requisitos de la aplicación digital. Las llamadas al centro serán libres de costo.

El Centro de Llamadas de la ADSEF tendrá acceso a los sistemas de Turnos PR y “ADSEF Digital” lo que permitirá asistir a los participantes a completar solicitudes y cambios de dirección.

1. Programas:

- a. Programa de Asistencia Nutricional (PAN)
- b. Programa de Ayuda Temporal a Familias Necesitadas (TANF)
- c. Programa de Ayuda para Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)
- d. Programa de Ayuda para Agua para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP)
- e. Otros

2. Vigencia de este proyecto:

- a. Desde la vigencia de la orden de compra hasta 30 de septiembre 2023

3. Horario y Personal

- a. lunes a viernes 8:00AM a 5:00PM
- b. No operará durante días feriados federales y estatales (excepto que sea requerido por la ADSEF ante un alto volumen de llamadas)
- c. 225 horas diarias; para un máximo de 1,125 horas semanales (dependiendo de la cantidad de operadores).
- d. Estimado de llamadas a recibir es de 30,000 llamadas mensuales.
- e. Tiempo estimado de 15 minutos por llamada.
- f. El personal estará compuesto por operadores y supervisores y la cantidad necesaria será a base del estimado de llamadas.
- g. El personal debe estar de manera presencial en las instalaciones del Centro De Atención Telefónica, salvo acuerdo con la ADSEF por escrito.

4. Infraestructura:

- a. Las facilidades deben estar localizadas en el área metropolitana y deben incluir todo el mobiliario, equipo de telefonía, redes y ordenadores (computadoras) para uso de los operadores asignados a la Línea de Orientación y Servicios de Apoyo (LOSA).
- b. Las facilidades deben contar con seguridad y establecer un procedimiento de registro e identificación a los visitantes. Deberá contar con, al menos, veinticinco (25) estaciones de trabajo con distanciamiento físico de acuerdo con las Órdenes Ejecutivas en vigor.



- c. En caso de que haya representantes de servicio remoto, deben proveer todo el equipo necesario, tales como computadores, auriculares y otros.
- d. La ADSEF tendrá el derecho de acceder, inspeccionar, examinar, investigar, o revisar todas las facilidades del Contratista (aun siendo rentadas) en la realización de los servicios relacionados al centro de llamadas.

5. Control de Calidad, Auditorías e Investigaciones:

- a. Tomar muestras aleatorias o específicas (grabadas o en vivo) para evaluar, acceder y monitorear las llamadas de los participantes sobre:
 - i. Orientación
 - ii. Servicio al cliente
 - iii. Manejo de expectativas
 - iv. Tiempo de espera
 - v. Incluir encuesta de satisfacción del participante sobre servicio u orientación provista por el Centro de llamadas.
 - vi. La ADSEF tendrá el derecho de inspeccionar, examinar, investigar, o revisar todas las facilidades del Contratista o las instalaciones de cualquier subcontratista en la realización de servicios relacionados.
 - vii. La ADSEF tendrá el acceso en todo momento a instalaciones, archivos, informes, personal y otros aspectos relacionados.
 - viii. La ADSEF tendrá derecho a aumentar o disminuir la cantidad de recursos de acuerdo con las necesidades de la Agencia.
 - ix. El contratista estará sujeto a investigaciones por parte de las autoridades Estatales y Federales.
 - x. La ADSEF y el contratista cooperarán de lleno en estas investigaciones, proporcionando la información requerida y solicitada.

6. Servicio Técnico:

- a. El personal debe brindar servicios exclusivamente a la ADSEF.
- b. El personal debe mantener confidencialidad ante las llamadas recibidas por los participantes.
- c. Ningún tipo de información puede ser divulgada a externos.
- d. El número de teléfono asignado al Centro de Llamadas debe ser uno fácil de recordar y debe comenzar con el prefijo (787).
- e. Este número de teléfono le pertenecerá a la ADSEF una vez finalice el acuerdo.
 - i. El contratista deberá hacer una declaración a los efectos de su disposición para transferir el número 787-xxx-xxxx a la ADSEF a solicitud o al momento de resolución de contrato.
- f. El centro de llamadas debe tener la capacidad tanto de recibir como generar llamadas a los ciudadanos, cuando sea requerido.

7. Requisitos de la Línea de Orientación y Servicios de Apoyo del PAN, TANF, LIHEAP, LIHWAP entre otros servicios:

- a. Una vez se reciba la llamada a través de la Línea de Orientación y Servicios de Apoyo (LOSA):
 - i. El operador deberá entrevistar al ciudadano para identificar el propósito de la llamada para proceder con la orientación u ofrecer el servicio necesario.
 - ii. El operador asistirá al ciudadano con el uso y/o entrada de datos en ADSEF Digital, según sea la necesidad del ciudadano/participante.



- iii. El operador deberá confirmar que la información de contacto del ciudadano/participante esté completa para poder ofrecer seguimiento y asegurar que se atendió debidamente.
- iv. Igualmente, el operador deberá asistir al ciudadano en someter todos los documentos requeridos.
- v. También asistirá al ciudadano participante en coordinar la cita a través de adsef.turnospr.com.
- vi. El operador debe asistir a los ciudadanos con ADSEF digital en la creación de cuentas, modificación de contraseñas, corrección de datos en los perfiles, proveer estatus de solicitud, proveer certificaciones de beneficios, someter documentos, completar solicitudes, obtener citas a través de TurnosPR, entre otros.

1. Requisitos Operacionales

- vii. El Centro de Llamadas es responsable de realizar las entrevistas acordes al procedimiento establecido por la ADSEF. A continuación, describimos el proceso para el Centro de Llamadas y los aspectos más significativos que afectan los requisitos funcionales y técnicos del centro de llamadas.

viii. Resumen del Proceso Operacional del Centro de llamadas

1. Se recibe la llamada de parte del participante de los programas a través del centro de llamadas.
2. El operador del Centro de Llamadas (“intaker”) contesta el teléfono, se identifica a sí mismo y a la agencia que representa (ADSEF).
3. El operador abre el expediente de la llamada en el Sistema XXX.
4. El operador identificará el propósito de la llamada y confirmará la intención de esta.
5. Operador le solicitará al participante/ciudadano que evalúe el servicio ofrecido durante la llamada.
6. Orientación -El operador deberá recopilar la siguiente información:
 - a. Detalle de la situación e información asociada a la llamada.
 - b. Datos sobre información demográfica de las personas.
 - c. Necesidades identificadas en la llamada.
 - d. Acciones tomadas (i.e. aplicación beneficios PAN, referido para cita con técnico o manejador de casos, coordinación de servicios, referido a oficina local DF, referido a TURNOS PR, orientación).

b. Privacidad de la información

- i. El operador del centro de llamadas debe garantizar la seguridad de la información obtenida del participante/ciudadano y mantener el necesario nivel de secreto de la información y de su tratamiento, para prevenir su divulgación no autorizada cuando está almacenada o en tránsito.
- ii. El operador debe tener publicada una Política de Privacidad en cumplimiento de la Ley Núm. 39 del 2012.

8. Personal/Supervision:

- a. El contratista será responsable de reclutar, supervisar y evaluar el personal que realizará los roles de operador (“intaker”) y de supervisor (“evaluador”).
- b. El contratista será responsable de establecer las estructuras de supervisión y apoyo administrativo dentro de su centro de llamadas para proveer los servicios solicitados a un nivel de calidad aceptable para la ADSEF.
- c. El contratista deberá designar personal calificado para realizar los adiestramientos a sus recursos contratados (luego de la implementación inicial del Centro de Llamadas) así como personal asignado a Control de Calidad de las llamadas y tareas asignadas para el Centro de Llamadas. Como parte del



proceso de negociación de contrato, se establecerán indicadores operacionales, incluyendo acuerdos de niveles de servicio.

- d. El contratista será responsable de adiestrar y capacitar su personal utilizando libretos y protocolos previamente aprobados por la ADSEF.
- e. El contratista será responsable de asegurar la integridad de las operaciones incluyendo el desempeño personal asignado. El Contratista asegurará que una evaluación apropiada es conducida para todo el personal a ser nombrado, esto incluye la verificación de que el personal contratado cumpla con todos los requisitos de contratación que cumplen con la Administración de Servicios Generales (ASG).
- f. El 5% del personal asignado al Centro de Llamadas debe ser bilingüe.
- g. Destrezas en el uso de computadoras y programas.
- h. El personal debe ser ágil en el manejo del teclado.
- i. Poseer destrezas de comunicación y situaciones de difícil manejo con los ciudadanos.

9. Adiestramientos:

- a. En su fase inicial ADSEF adiestrará al personal contratado, luego el contratista de servicio será responsable de proporcionar los adiestramientos y los materiales de adiestramientos subsiguientes para su personal.
- b. Los adiestramientos serán previamente aprobados por la ADSEF y pasarán a ser propiedad del Gobierno de Puerto Rico.
- c. Los materiales de adiestramiento deberán ser actualizados a través de la vida del contrato para reflejar cambios de diseño, y cambios a políticas y procedimientos estatales o federales.
- d. El contratista será también responsable por diseñar y desarrollar métodos para asegurar la calidad de los resultados de los adiestramientos y de sus operaciones diarias

10. Experiencia:

- a. El contratista debe poseer al menos 5 años de experiencia en la operación de uno o múltiples centros de llamadas relacionadas a programas de servicios sociales y a la comunidad.

11. Requisitos Tecnológicos:

- a. TTY System (Audio Impedidos)
 - i. El contratista debe proveer servicios TTY para permitir a ciudadanos con discapacidades poder comunicarse con representantes de Servicio al Cliente por mensajes de texto.
- b. Windows 10 en adelante
- c. Mínimo de 8 gigabytes de memoria (RAM)
- d. Deben tener en todo momento los auriculares una vez comiencen las operaciones.
- e. Tarjeta de conexión de 1000, Navegadores Actualizados.
- f. **DRP and Business Continuity Capability** (Redundancia y Alta Disponibilidad)
 - i. El contratista debe contar con un plan de recuperación de desastre "DRP" y la plataforma técnica debe estar apoyada en redundancia y alta disponibilidad
- g. **Hybrid Work Environment – Technical Capability (Inside or Remote)**
 - i. El Contratista debe tener la capacidad técnica para que los trabajos puedan efectuarse de forma híbrida, ya sea en sus facilidades o remoto.
- h. **OMNI Channel Contact Center Capability (Voice, Email, social media, webchat, and video)**
 - i. El contratista debe tener herramientas de contacto que el cliente pueda servirse ya sea por voz, email, medios sociales, web-chat y video.
- i. **Advance call monitoring tools or application**



- i. El Contratista debe tener aplicaciones que apoyen a la ADSEF al monitoreo avanzado de las llamadas.
- j. Configuración de los ordenadores y las telecomunicaciones para que los operadores se puedan conectar a las aplicaciones de la ADSEF deberán ser realizadas por el contratista. La ADSEF será responsable de proveer al contratista los parámetros para poder configurar las conexiones a los servidores y configurar el acceso de los usuarios a la aplicación.
 - i. Los requisitos mínimos para la utilización del sistema provisto por la ADSEF son:
 1. Mínimo resolución 1024 x 768
 2. Internet Explorer 6.0 en adelante con “compatibility” hasta IE 10.0
 3. Windows (**Incluir la última versión de Windows**)
 4. Office (**Incluir la última versión de OFFICE**)
 5. Demostrar en 10 días antes del lanzamiento como cumplen con los componentes de seguridad, recuperación, interoperabilidad, interfaces de sistema, funciones de servicio al cliente, accesos telefónicos adecuados entre otros.
- k. Líneas de telecomunicación
 - i. El contratista proveerá la línea de telecomunicaciones entre las facilidades del Centro de Llamadas y la Oficina de Sistemas de Información o el contratista que esté proveyendo los servicios de “hosting” para la aplicación, para asegurar que los operadores tengan acceso a los sistemas de ADSEF o el sistema mecanizado en uso. Además, el contratista deberá proveer un método alternativo de conectividad en caso de fallas. El detalle de esta solución deberá estar descrito en la propuesta.
 - ii. El contratista proveerá al menos una línea primaria y una secundaria para el cuadro telefónico utilizado por el Centro de Llamadas. El detalle de esta solución deberá estar descrito en la propuesta.
 - iii. En caso de relocalización o mudanza de las facilidades físicas, los costos de instalaciones de las líneas de telecomunicaciones serán pagadas por el contratista.

12. Informes:

- a. Una vez comience a operar el centro de llamadas se le requerirá al contratista proveer un reporte (dentro de 48 horas) sobre el uso de horas, en el cual especifique las horas de trabajo detalladas y la cantidad de llamadas entrantes.
- b. El contratista debe proveer a la ADSEF informes mensuales, en formato PDF (Portable Document Format), relacionados a:
 - i. Volumen de llamadas,
 - ii. Utilización de los operadores,
 - iii. Tiempo promedio de llamadas
 - iv. Razón de la llamada
 - v. Otros.
 - vi. La ADSEF se reserva el derecho de solicitar, ya sea en cantidad o frecuencia, los cambios necesarios a los informes o nuevos informes durante la vigencia del contrato sin costo adicional a la ADSEF.
- c. Estos reportes serán por día, mes y acumulativo. Deberán incluir un desglose de la información por tipo de llamada recibida.
- d. Informes Outbound:
 - i. Número de discados



- ii. Número de contacto
- iii. Descripción de los contactos
- e. Notificación de Problemas:
 - i. El contratista debe proporcionar notificación oral y escrita inmediata a la ADSEF de cualquier incidente o situación que confronten. Esto incluye retrasos en los rendimientos de servicio al cliente, incumplimiento con los niveles de servicio, fechas de vencimiento o cualquier otra situación.
 - ii. El contratista deberá mantener una línea de comunicación abierta para asegurar la participación de la ADSEF en la planificación, ejecución y evaluación de cualquier acción tomada.
 - iii. Deberá existir un seguimiento a cada notificación oral y escrita dentro de una cantidad razonable de tiempo, pero en ningún caso deberá exceder de 24 horas a la notificación original, donde se describa:
 - 1. La naturaleza del problema
 - 2. Las acciones/pasos necesarios para resolver/corregir el problema
 - 3. Márgenes de tiempo estimados para lograr la solución del problema
 - 4. Personal del Centro asignado para solucionar el problema.
 - 5. Cada contratista deberá incluir una declaración a estos efectos.

13. Niveles de Servicio:

- a. El proponente deberá incluir parámetros de nivel de servicio (NS) para las siguientes situaciones:
 - i. El **90%** de las llamadas recibidas deberán ser contestadas en **2 minutos** (una vez entren a espera).
 - ii. Las llamadas no atendidas/perdidas **no deben exceder un 5%** de las llamadas recibidas (una vez entren en turno de espera).
 - iii. Las personas que llamen a la Línea no deberán esperar más de diez a quince (10-15) minutos (“queue”).
 - iv. El operador tendrá hasta un máximo de **30 minutos** para asistir al ciudadano/participante y proveerle la orientación o servicio solicitado.
 - v. En caso de emergencia nacional, problemas con el sistema de llamadas o internet, el sistema deberá tener un sistema alternativo el cual pueda recoger el mensaje y solicitar información básica para devolver la llamada y asistir al participante. Este proceso no deberá de exceder las dos (2) horas.
 - vi. Los cambios solicitados en la programación del IVR, el protocolo de entrevistas telefónicas o el procedimiento para el manejo de llamadas se implementará en cinco (5) días a partir de la notificación de la ADSEF.
 - vii. Un tiempo de recuperación de incidentes de acuerdo con lo siguiente:
 - 1. No disponibilidad del equipo del IVR - **60 minutos**
 - 2. No disponibilidad del cuadro telefónico- **30 minutos**
 - 3. No disponibilidad de líneas de datos- **5 minutos**
 - 4. No disponibilidad de troncales telefónicas- **5 minutos**
- b. Para asegurar cumplimiento de los requisitos de disponibilidad, el Contratista proveerá un informe mensual de la disponibilidad de los servicios e incluirá documentación detallada de cualquier excepción.

14. Notificación de problemas



- a. El Contratista debe proporcionar notificación oral y escrita inmediata a la ADSEF de cualquier incidente o problema. Esto incluye retrasos en los rendimientos de servicio al cliente, incumplimiento con los niveles de servicio o fechas de vencimiento.
15. El Contratista deberá mantener una línea de comunicación abierta para asegurar la participación de la ADSEF en la planificación, ejecución y evaluación de cualquier acción tomada.
16. Deberá existir un seguimiento a cada notificación oral y escrita dentro de una cantidad razonable de tiempo, pero en ningún caso deberá exceder más de 24 a 48 horas a la notificación original, donde se describa:
 - a. La naturaleza del problema,
 - b. Las acciones/pasos necesarios para resolver/corregir el problema,
 - c. Márgenes de tiempo estimados para lograr la resolución,
 - d. Personal del Contratista asignado para solucionar el problema.

17. Continuidad y Redundancia:

- a. En caso de que los sistemas de ADSEF no estén disponibles el contratista será responsable de tener procesos establecidos que permitan la continuidad de sus operaciones.
- b. En caso de una declaración de emergencia nacional, el contratista deberá tener redundancia fuera de Puerto Rico para poder reanudar los servicios en un periodo no mayor a **48 horas**.
- c. El contratista deberá incluir (como parte de esta propuesta) un plan de emergencia que incluya detalles de cómo se continuarán dando los servicios una vez pasada la emergencia y no hubiese acceso a los sistemas de comunicación.

18. Responsabilidades de la ADSEF

El proponente seleccionado desarrollará este proyecto en colaboración directa con la ADSEF. El personal asignado (ADSEF) tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Especificar el diálogo y/o preguntas guías a ser utilizados por los operadores del centro de Llamadas.
- b. Proveer a los operadores del Centro de Llamadas adiestramientos sobre el uso de los sistemas de ADSEF Digital y Turnos PR.
- c. Atender incidentes operacionales de los sistemas de la agencia con el suplidor contratado para asegurar que estén disponibles a los operadores del Centro de Llamadas. Los incidentes documentados de los sistemas no serán contabilizados como períodos de NO disponibilidad del Centro de Llamadas.
- d. Designar una persona contacto de parte de la ADSEF que certificará toda especificación técnica relacionada a la conectividad entre las facilidades del proponente, la ADSEF y/o cualquier contratista que provea “hosting” a los sistemas de la agencia, así como cualquier otro asunto relacionado al funcionamiento de los sistemas.
- e. En los primeros quince (15) días de operación del Centro de Llamadas, la ADSEF destacará un gerente o supervisor de la agencia para poder atender oportunamente cualquier situación que pudiera surgir en cuanto al manejo de llamadas en la Línea y cualquier otro proceso que requiera comunicación con los diferentes componentes de ADSEF y DF.
- f. La ADSEF especificará por escrito cualquier cambio en configuraciones técnicas, protocolos de manejo de cliente, procesos de informar incidentes, cambios en la programación o la grabación del IVR de manera que el proponente pueda cumplir con el Nivel de Servicio (NS) estipulado.