



*Rafaela, 26 de agosto de 2025.-*

**VISTO:** Las actuaciones obrantes en el Expediente Letra D - N° 324.553/7- Fichero N° 82; y

**CONSIDERANDO:** Que la Secretaria Privada de Intendencia y Comunicación solicita la contratación de un Sistema Informático para la Gestión de Reclamos de los Ciudadanos.

Que según lo presupuestado y conforme a la legislación vigente corresponde efectuar un llamado a licitación pública.

Que la Secretaría de Hacienda y Finanzas, a través de la Dirección de Contaduría, informa la partida presupuestaria a la que debe imputarse el gasto.

Por todo ello, el **INTENDENTE MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE RAFAELA**

**DECRETA**

**Art. 1.º)-** Apruébase el Pliego General de Bases y Condiciones y el Pliego de Especificaciones Técnicas que como Anexos I y II , respectivamente, forman parte del presente Decreto.

**Art. 2.º)-** Llámase a licitación pública para la contratación de un Sistema Informático para la Gestión de Reclamos de los Ciudadanos, la que se registrará por el presente Decreto y sus Anexos, y subsidiariamente, por la Ordenanza Municipal N.º 2026; el Decreto-Ordenanza Municipal N.º 3090 y demás legislación municipal vigente que resulte de aplicación.

**Art. 3.º)- PRESUPUESTO, SELLADO Y PLIEGO:** Los valores se fijan en los siguientes montos:

- a) El Presupuesto Oficial asciende a la suma de *Pesos Ciento Dos Millones Novecientos Doce Mil (\$102.912.000.-)*.
- b) El Sellado Municipal asciende a la suma de *Pesos Cincuenta y Un Mil Cuatrocientos Cincuenta y Seis (\$51.456.-)*.
- c) El valor del Pliego se fija en la suma de *Pesos Cincuenta y Un Mil Cuatrocientos Cincuenta y Seis (\$51.456.-)*.

Los pliegos deberán adquirirse en la Dirección de Compras de la Municipalidad de Rafaela, sita en calle Moreno N°8 -2do.piso- de esta ciudad de Rafaela, en días hábiles municipales y hasta el día y hora fijados para la apertura de los sobres.

**Art. 4.º)- PROPUESTAS:** Las propuestas deberán presentarse en la Dirección de Compras de la Municipalidad de Rafaela, en sobre cerrado, con la siguiente inscripción: "MUNICIPALIDAD DE RAFAELA -Moreno N.º 8 – 2.º piso- (2º00) Rafaela (Provincia de Santa Fe) – Licitación Pública Decreto N° 57.896 - "Sistema Informático de Gestión de Reclamos de los Ciudadanos", las que podrán ser presentadas hasta el día y hora fijados para la apertura de sobres y sin ninguna inscripción que permita identificar al oferente.

**Art. 5.º)- APERTURA DE LAS PROPUESTAS:** Las propuestas se abrirán en dependencias de la Secretaría de Hacienda y Finanza el día 24 de Setiembre de 2025, a las nueve (9:00) horas o el día inmediato posterior a la misma hora, si aquel resultare feriado, asueto o no laborable para la Administración Pública Municipal.

**Art. 6.º)- MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS:** Las propuestas deberán mantenerse por un plazo de sesenta (60) días corridos contados a partir del día siguiente al del acto de apertura de las ofertas.

**Art. 7.º)-** El gasto que demande el cumplimiento del presente se imputará en: B.5.1.2.1.20.35.1/5 – Retribución Servicios Privados y al Programa 2.1.7.3 Gestión de Reclamos de la Secretaría Privada de Intendencia y Comunicación y con cargo a ejercicio siguientes.

**Art. 8.º)-** El presente será refrendado por el Señor Secretario Privado de Intendencia y Comunicación y la Señora Secretaria de Hacienda y Finanzas.

**Art. 9.º)-** Regístrese, comuníquese, notifíquese, publíquese y archívese.

IVAN M. VIOTTI  
Secretario Privado de  
Intendencia y Comunicación

C.P. SILVINA BRAVINO  
Secretaria de Hacienda y Finanzas



LIC. LEONARDO G. VIOTTI  
Intendente Municipal

## ANEXO I

### PLIEGO GENERAL DE BASES Y CONDICIONES PARA LICITAR LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE UN SISTEMA INFORMATICO PARA LA GESTION DE RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS.

**Art. 1º.- OBJETO DE LA LICITACIÓN:** El presente pliego establece las Bases y Condiciones a las que se ajustará el llamado a licitación pública para la contratación del servicio de un Sistema Informático para la Gestión de Reclamos de los Ciudadanos.

**Art. 2º.- CONOCIMIENTO DE ANTECEDENTES:** Quienes concurran a esta licitación no podrán alegar en caso alguno falta de conocimiento del legajo, así como tampoco de las normas legales que regulan el proceso licitatorio. La sola presentación de la oferta significará la aceptación de todas las condiciones fijadas por los mismos.

Las dudas que pudieran plantearse vinculadas a aspectos generales del llamado podrán consultarse por escrito o por mail, ante la Dirección de Compras e-mail: [concursodeprecios@rafaela.gob.ar](mailto:concursodeprecios@rafaela.gob.ar) o en caso de tratarse de dudas de orden técnico ante e-mail: [msanchez@rafaela.gob.ar](mailto:msanchez@rafaela.gob.ar) ambos de la Municipalidad de Rafaela, solicitando en forma concreta las aclaraciones que se estimen necesarias. A efectos de poder realizar consultas por e-mail, los proponentes deberán denunciar una dirección de e-mail que se tendrá como domicilio electrónico constituido a los efectos del proceso licitatorio. Las respuestas y comunicaciones remitidas por la Administración al domicilio electrónico denunciado, se tendrán por válidas aún cuando el proponente o acuse recibo de las misma, considerando como fecha de notificación a los fines del cómputo del plazos la de la remisión del e-mail respectivo. Las consultas deberán ser efectuadas hasta cinco (5) días hábiles antes de la fecha fijada para la apertura de las propuestas y serán evacuadas por escrito. La Municipalidad de Rafaela debe, dentro del plazo de cinco (5) días desde su presentación por los interesados, contestar toda consulta que se formule en relación al presente llamado. La Municipalidad podrá a su vez, hacer aclaraciones de oficio, dichas aclaraciones serán notificadas a los adquirentes en el domicilio indicado por el oferente, y se considerará conocidas por todos los oferentes fehacientemente notificados.

**Art. 3º.- ELEMENTOS QUE CONSTITUYEN EL LEGAJO:** Constituyen este legajo y formarán parte del contrato respectivo, los siguientes documentos:

- Decreto de llamado a licitación.
- Pliego General de Bases y Condiciones (Anexo I).
- Pliego de Especificaciones Técnicas (Anexo II).
- Posibles aclaraciones posteriores.

**Art. 4º.- ADQUISICIÓN DEL PLIEGO:** Todos los interesados en concurrir a la presente licitación deberán adquirir el legajo completo. La venta del mismo se realizará en la Dirección de Compras de la Municipalidad de Rafaela, sita en calle Moreno N° 8 - 2º piso - de esta ciudad de Rafaela, en días hábiles administrativos y dentro del horario de atención al público; hasta el día y hora fijados para la apertura de sobres.

**Art. 5º.- OFERTAS:** Las ofertas para la presente licitación deberán presentarse en la Dirección de Compras de esta Municipalidad (calle Moreno N° 8 - 2º piso - Rafaela), hasta el día y hora fijados para la apertura, en sobre cerrado, con la siguiente inscripción: "MUNICIPALIDAD DE RAFAELA - Dirección de Compras - calle Moreno N° 8 (2º piso) - 2300 - RAFAELA (Sta. Fe) - LICITACIÓN PÚBLICA DECRETO N° - "Sistema Informático de Gestión de Reclamos de los Ciudadanos", las que podrán ser presentadas hasta el día y hora fijados para la apertura de sobres y sin ninguna inscripción que permita identificar al oferente.

Serán rechazadas y no serán abiertas aquellas ofertas que lleguen con posterioridad al día y hora fijados para la apertura, incluidas las que lleguen por correo o cualquier otro medio, aún cuando se pruebe que fueron despachadas con anterioridad.

**Art. 6º.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS Y DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ACOMPAÑAR:** Los oferentes deberán presentar junto con sus ofertas la siguiente documentación:

- Recibos o comprobantes oficiales, en original, que acrediten el pago de Pliego.
- Recibos o comprobantes oficiales, en original, que acrediten el pago del Sellado Municipal.



**Municipalidad  
de  
Rafaela**  

---

**Intendencia**



- c) Nombres, apellidos o razón social del oferente.
  - d) La garantía de mantenimiento de la oferta por un importe del 1% del presupuesto oficial. Dicha garantía deberá constituirse en alguna de las siguientes formas:
    - i. Efectivo, mediante depósito en garantía en la sucursal Rafaela del Nuevo banco Santa Fe S.A., a favor de la Municipalidad de Rafaela.
    - ii. Pagaré a la vista sin protesto librado por el oferente a la orden de la Municipalidad de Rafaela, con el correspondiente pago del Impuesto del Sellos, abonado en el Banco de Santa Fe S.A.
    - iii. Póliza de seguro de caución en original, extendida por compañía de Seguro reconocida por la Superintendencia de Seguros de la Nación.
  - e) Denunciar domicilio real.
  - f) Constituir domicilio legal en la ciudad de Rafaela.
  - g) Si fuere una sociedad legalmente constituida, se acompañará fotocopia del contrato social original debidamente inscrito en los registros respectivos, certificada por autoridad judicial o notarial.
  - h) Las declaración expresa que el oferente se obliga a cumplir con las disposiciones del presente Pliego, del Decreto de llamado a licitación y de toda otra norma que rija el acto licitatorio.
  - i) La aceptación expresa del sometimiento a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Rafaela, para cualquier cuestión judicial que se plantee con motivo de la contratación, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiese corresponder, inclusive el Federal.
  - j) El comprobante de inscripción en el Registro de Proveedores de la Municipalidad de Rafaela. Si el oferente no estuviere inscrito, se procederá de acuerdo a lo previsto por el artículo 8º,segundo y tercer apartado de la Ordenanza N° 2.026.
  - k) Debido a que se trata de un nuevo Sistema Informático de Gestión de reclamos será de suma importancia poder importarse todos los datos del sistema actual al nuevo a contratar, el proveedor deberá realizar la adaptación del mismo sobre la estructura de datos ya existente, pudiendo modificar la misma previa presentación del proyecto a realizar y quedando a entera aceptación o rechazo del municipio.
  - l) La propuesta económica, firmada en todas las hojas por el proponente, con aclaración de su apellido/s y nombre/s, según lo establecido en el artículo 8º) del presente.
  - m) La presentación del pliego firmado en cada una de sus hojas por el oferente.
  - n) Certificado de libre deuda de Tributos Municipales, extendido por la Oficina de Libre Deuda de la Municipalidad de Rafaela.
  - ñ) Certificado de libre deuda de multas de tránsito en la Municipalidad de Rafaela, expedido por los Juzgados Municipales de Faltas de Rafaela.
  - o) Constancia de Carpeta Comercial (ex carpeta empresa).
  - p) Declaración expresa con carácter de Declaración Jurada manifestando no encontrarse en ningún proceso concursal, ni falencial, ni inhabilitado, ni inhabilitado para disponer de sus bienes.
- Si el oferente fuera una persona jurídica, se deberá adjuntar fotocopia de la documentación que acredite que el firmante tiene facultades suficientes para realizar actos de administración y/o disposición en nombre del oferente, certificada por escribano público o autoridad judicial.

**Art. 7º).- OMISION DE LA DOCUMENTACIÓN:** Las propuestas que se presenten sin acreditar el cumplimiento de los incisos a), b), c), d), k) y l) del artículo 6º) será rechazadas en el mismo acto de apertura de las ofertas.

El incumplimiento de los demás requisitos mencionados en el artículo 6º) podrán ser subsanados dentro del plazo de cinco (5) días corridos desde la fecha en que se notifique al oferente. Transcurrido dicho plazo sin que la omisión haya sido subsanada, la propuesta será rechazada.

**Art. 8º).- ESPECIFICACIONES DE LA OFERTA:**

- a) Detalle de las opciones a ofertar:
  - i) Todos los requerimientos específicos que debe proveer el Sistema Informático para la Gestión de reclamos esta previsto en el ANEXO II.
  - ii) Plazo máximo de entrega del Sistema Funcionando. (no debe ser superior a los 30 - treinta- días corridos)
  - iii) Importación de los datos del sistema informático actual, al nuevo sistema.
  - iv) Integración con Rafi (bot de la municipalidad).
  - v) Personal técnico que la empresa afectará al soporte técnico.

- vi) Detallar esquema de atención técnica (si por medio de tickets, WhatsApp, telefonía, etc.)
- b) La cotización deberá incluir todos los impuestos, tributos y gravámenes que el proponente deba afrontar por el ejercicio de la actividad objeto de la licitación, así como también todos los gastos de fletes, instalación y puesta en funcionamiento, en caso que sea necesario.
- c) El oferente cotizará de acuerdo a las formas de pago que se especifican en el art. 26° del presente pliego.
- d) Los oferentes podrán cotizar todas las alternativas que crean convenientes, indicando bajo la palabra ALTERNATIVA a cada una de las distintas opciones.
- e) El oferente deberá presentar un detalle de los municipios en donde se encuentra implementado el sistema. Se considerarán aquellos proveedores en donde el sistema esté implementado y en funcionamiento en al menos dos provincias de nuestro país y que además se hayan implementado en este año 2025.

**Art. 9°).- INVARIABILIDAD DE LOS PRECIOS:**

Los precios cotizados en la oferta, así como los intereses que en su caso se expresen, serán invariables, no admitiéndose reajuste alguno durante los primeros dos (2) meses de ejecución del contrato.

A partir del tercer (3°) mes, el abono mensual podrá ajustarse aplicando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) publicado por el INDEC.

Serán rechazadas las ofertas que contravengan lo dispuesto en este artículo.

**Art. 10°).- PRESUPUESTO OFICIAL:** El Presupuesto Oficial para la contratación del servicio de un Sistema Informático para la Gestión de Reclamos de los Ciudadanos objeto de la presente licitación asciende a la suma de *Pesos Ciento Dos Millones Novecientos Doce Mil (\$102.912.000.-)*.

**Art. 11°).- MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS:** Las propuestas deberán mantenerse por un plazo de sesenta (60) días corridos contados a partir del día siguiente al del acto de apertura de las ofertas.

**Art. 12°).- APERTURA DE LAS PROPUESTAS:** Las ofertas se abrirán en dependencias de la Secretaría de Hacienda de la Municipalidad de Rafaela (calle Moreno N° 8 - 2° Piso - 2300 Rafaela), el día *24 de Setiembre de 2025*, a las *nueve (09:00) horas*, o el día hábil inmediato posterior a la misma hora si aquel resultare feriado o no laborable para la Administración Pública Municipal.

Los sobres se contarán y enumerarán correlativamente. La apertura se hará siguiendo el orden de numeración que resulte.

Podrán estar presentes todos los interesados y cuanta persona desee asistir al acto. No se admitirán discusiones y los proponentes o sus representantes, únicamente podrán formular observaciones al acto de apertura o a las ofertas, en forma concreta y verbal y ajustadas estrictamente a los hechos-documentos vinculados con el acto de apertura.

Las personas que invoquen representación deberán acreditarla mediante poderes otorgados en legal forma.

**Art. 13°).- ACTA:** De todo lo actuado en el acto de apertura, se labrará un acta donde se asentarán las observaciones que formulen los asistentes y las resoluciones de las autoridades municipales que dirigirán el acto.

Dicha acta será firmada por las autoridades municipales que concurran al acto y por los oferentes y asistentes que deseen hacerlo.

En el acta podrán consignarse, según lo dispongan los funcionarios municipales intervinientes, los precios cotizados, así como incluirse como parte de la misma, fotocopias de las ofertas.

**Art. 14°).- IMPUGNACIÓN:** Todos los presentes tendrán derecho a impugnar el acto de apertura o cualquiera de las propuestas dentro del plazo de cuatro (4) días corridos de efectuado.

Las impugnaciones deberán ser fundadas y por escrito y serán resueltas, sin substanciación, juntamente con la adjudicación.

Si el acto de apertura tuviera vicios o en él se hubieran violado las disposiciones de algunos de los documentos que rigen el acto licitatorio, el Departamento Ejecutivo Municipal podrá declarar nula la licitación, sin derecho a reclamo alguno por parte de los proponentes.

**Art. 15°).- SELECCIÓN DE OFERTAS:** La Municipalidad determinará la conveniencia de aceptar o rechazar las propuestas presentadas, pudiendo declarar fracasada la licitación, sin que ello de derecho a

**Municipalidad  
de  
Rafaela**  

---

**Intendencia**



reclamo alguno por parte de los oferentes.

No necesariamente se adjudicará la adquisición de los ítems que se licita a quienes ofrezcan el menor precio. La Municipalidad podrá conectar la circunstancia del menor precio con otras como por ejemplo: menor plazo de puesta en marcha el servicio, y todo otro criterio cuantitativo o cualitativo que permita la elección de la oferta más conveniente entre aquellas que se ajusten a las bases y condiciones de esta licitación.

**Art. 16°).- OFERTAS IGUALES:** Cuando exista igualdad de condiciones entre dos o más ofertas, se procederá de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza N.º 2.026 y sus modificatorias.

**Art. 17°).- ADJUDICACIÓN:** El oferente al que se le adjudique la presente licitación, deberá presentarse en la Municipalidad de Rafaela, dentro de los diez (10) días corridos de notificado el decreto respectivo, a suscribir el contrato correspondiente, bajo apercibimientos de disponerse la anulación de la adjudicación, sin perjuicio del derecho de este municipio para promover contra el adjudicatario las acciones que jurídicamente correspondan para resarcirse de los daños sufridos.

**Art. 18°).- GARANTÍA DE ADJUDICACIÓN:** El adjudicatario deberá constituir, dentro de los diez (10) días corridos de notificada la adjudicación, como requisito previo e indispensable para la firma del contrato, una garantía de adjudicación por un monto equivalente al 5% de la oferta adjudicada. Esta garantía deberá ser instrumentada mediante alguna de las formas previstas para la garantía de mantenimiento de oferta.

**Art. 19°).- DEFECTOS DE FORMA:** No serán desestimadas las ofertas que contengan errores de forma u otras imperfecciones que no impidan su exacta comparación con las demás presentadas.

**Art. 20°).- RECHAZO DE LA OFERTA:** Además de las causales previstas especialmente en el presente Decreto, será de aplicación el artículo 28° de la Ordenanza N° 2026 según (t.o. con Ordenanza N° 2.488).

**Art. 21°).- TRANSFERENCIA:** El contrato no podrá ser transferido ni cedido por parte del adjudicatario, ni asociarse éste último para su cumplimiento, sin la previa autorización expresa de la Municipalidad de Rafaela. En caso contrario, la Municipalidad podrá rescindir el contrato, sin recurso por parte del adjudicatario, para exigir el cumplimiento del mismo, aplicándosele al adjudicatario una multa equivalente al 10% (diez por ciento) del valor adjudicado.

**Art. 22°).- OFERTAS QUE SE APARTEN DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN:** Las ofertas que se aparten de las bases de la licitación serán desestimadas.

**Art. 23°) RESCISIÓN POR INCUMPLIMIENTO:** Vencido el plazo de entrega del Sistema de Gestión de Reclamos de los Ciudadanos, sin que ésta se hubiese concretado en su totalidad, el contrato quedará rescindido de pleno derecho, sin necesidad de intimación o interpelación judicial o extrajudicial, debiendo dictar el Departamento Ejecutivo el decreto de revocación.

**Art. 24°).- FALLECIMIENTO O QUIEBRA DEL ADJUDICATARIO:** En caso de fallecimiento o quiebra del adjudicatario la Municipalidad podrá, a su exclusivo criterio, y si ello resultara conveniente a los intereses municipales, rescindir el contrato sin otro trámite que la notificación fehaciente a los herederos o al síndico.

**Art. 25°).- PENALIDADES Y MULTAS:** Si el contrato se rescindiera por alguna de las causales previstas en este pliego, el adjudicatario perderá la garantía de adjudicación. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la rescisión del contrato, por cualquier causal de incumplimiento, hará pasible al adjudicatario de la aplicación de multas. El valor de las multas podrá ascender hasta el 10% del valor adjudicado.

**Art. 26°).- FORMA DE PAGO:** Por la totalidad del servicio licitado, el oferente deberá cotizar: El oferente deberá cotizar un abono mensual por la totalidad del servicio licitado. El servicio comenzará a contabilizarse a partir del primer día hábil del mes siguiente a su implementación. Ejemplo: si el sistema se instala y comienza a utilizar el 18 de noviembre, el primer mes a facturar será

diciembre.

El pago se realizará dentro de los quince (15) días corridos contados a partir de la recepción conforme de la factura correspondiente.

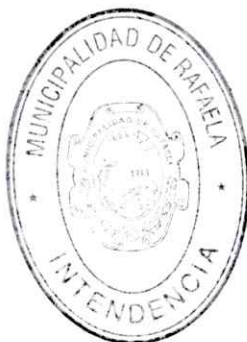
**Art. 27°).- PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA:** El sistema deberá entregarse/instalarse/funcionar en la “nube” del proveedor o en la Web privada de la Municipalidad de Rafaela, o en las dependencias de la misma que se indiquen al adjudicatario. El oferente deberá indicar el plazo en que se propone instalar el sistema y finalizar la instalación, el que en ningún caso podrá ser superior a los 30 días (calendario) contados a partir de la fecha de firma del Contrato.

**Art. 28°).- IMPUESTO AL VALOR AGREGADO:** La Municipalidad de Rafaela es un ente público y no realiza actividades gravadas por el Impuesto al valor Agregado, la condición de la misma en dicho impuesto es de sujeto exento.

**Art. 29°).-** Para todos los aspectos no contemplados en el presente decreto será de aplicación la Ordenanza N° 2.026 y sus modificatorias.

  
IVAN M. VIOTTI  
Secretario Privado de  
Intendencia y Comunicación

  
C.P. SILVINA BRAVINO  
Secretaria de Hacienda y Finanzas



  
LIC. LEONARDO G. VIOTTI  
Intendente Municipal



**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS**

**Sistema Informático para la Gestión de Reclamos de los ciudadanos:**

Plazo Máximo de inicio de funcionamiento: 30 días

Período: 24 meses, con renovación máxima a un total de 24 meses.

Especificaciones del Sistema Informático:

1. Tipo de Contratación: modalidad de arriendo o similar (modelo tipo “SaaS” por software como servicio en sus siglas en Inglés), determinadas soluciones de gestión Municipal, tanto para la Web, como para equipos móviles, diseñadas con un completo centro en el ciudadano, en la comunicación y operación de servicios para la gestión operativa diaria para la gestión interna,

2. Descripción de las soluciones de gestión Municipal requeridas.

Estas soluciones de gestión digitales a contratar, deberán permitir entre otros, la atención ciudadana mediante solicitudes o trámites completamente bidireccional (como reportes, reclamos o incidentes), en un único lugar de manera centralizada y teniendo datos del ciudadano unificados, de los actuales y futuros servicios digitales a brindar al ciudadano, tanto en una modalidad Web responsiva, como para aplicaciones específicas para equipos celulares, en los sistemas operativos más utilizados actualmente por la mayoría de estos equipos, tanto para el uso por parte de los ciudadanos y como de los agentes Municipales de la organización (incluyendo en estos, organizaciones externas prestadoras de servicios, cooperativas de trabajo o personas individuales). Asimismo estas solicitudes deberán poder ser configuradas con diferentes campos obligatorios y otros opciones, y por otro lado permite configurar servicios y problemas (catálogo) de manera autónoma al proveedor, incluyendo la posibilidad de solicitar de manera obligatoria la ubicación geográfica, o bien sin ella, según se determine por cada director a cargo de cada servicio Municipal a brindar por las soluciones propuestas.

Las soluciones de gestión Municipales solicitadas, deberán permitir ser probadas en un ambiente “stage” o de pruebas, antes de ser entregadas, para visualizar las funcionalidades propuestas y luego de una exhaustiva verificación por parte del área a cargo del Municipio, solicitar la entrega de las soluciones en una modalidad de uso productiva final, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

Asimismo permitirá al ciudadano, encontrar en un sólo lugar, todos aquellos servicios que se brindan por medio de la soluciones, en una interfaz de forma centralizada, completamente responsiva y embebible en el portal Municipio a plataforma que el Municipio lo requiera.

Deberán las soluciones, si el Municipio lo considera apropiado, ser integradas sin costo adicional con interfaces de registro e ingreso (“login”), del tipo propios del Municipio, o bien “federados” bajo protocolo OpenID o de similares características, para el ingreso de ciudadanos. Asimismo para el ingresos de usuarios Municipales, se deberá contar con un robusto sistema de ingreso y pantalla especial de creación de usuarios, donde se pueda elegir los perfiles de uso adecuados para cada tipo de rol dentro de la organización Municipal. Y en ambos casos, las soluciones propuestas, no podrán tener límite de ciudadanos y/o usuarios a ingresar a las mismas, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

Deberá permitir la gestión operativa interna de estas solicitudes ciudadanas, que también pueda ser convertidas en órdenes de trabajo en tiempo real, y a su vez se envíen hacia dispositivos móviles en forma de “check-list”, donde se tomarán fotografías y ubicaciones mediante GPS para poder auditar los trabajos por parte de los supervisores y directores de cada servicio, las soluciones de gestión digital requeridas deberán además contar con la posibilidad de generar estas órdenes de trabajo en forma de papel, en formato PDF o 100% digitales,

para poder trabajar incluso “offline” (sin datos o conexión a Internet), o porque el área así lo determine. Esto debe incluir la posibilidad a futuro de firmar digitalmente esos trabajos con firma atendida y/o desatendida. El objetivo de las soluciones buscadas, es brindar a nuestros agentes municipales (inspectores de calle, supervisores y directores, u cualquier otro agente Municipal) de una solución para equipos móviles, y otra tipo Web (accesible desde cualquier navegador de Internet), que les permitan en su conjunto facilitar las tareas operativas diarias, que al mismo tiempo permitan un control y seguimiento en tiempo real. Estas soluciones de gestión digital deben estar desarrolladas pensando en todo el ciclo de trabajo en forma integral y vertical, desde que se realiza un requerimiento, pasando por la administración del mismo tanto en sus requerimientos legales como en su operativa de calle, hasta su resolución final con la auditoría e interacción con los actores interesados, que además no pueda ser adulterada o editada - permanecer sin cambios en el tiempo por parte de los ciudadanos, supervisores y agentes, todo esto de manera integrada, interoperable y colaborativa.

Por otro lado, se requiere en la propuesta una solución que permite enviar de modo transaccional, manuales y/o programadas, notificaciones ante eventos, tanto a los ciudadanos, como los usuarios Municipales, estas notificaciones deberán ser del tipo “push” y/o por email y deben estar incluidas en el servicio a proponerse.

También se deberá proveer de una solución para la emisión de manera dinámica de credenciales de identificación para los agentes Municipales y/o empresas o empleados contratados para brindar servicios por parte del Municipio, estas credenciales deberán incluir un verificador en tiempo real de la validez de la misma, incluyendo también un verificador en QR, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

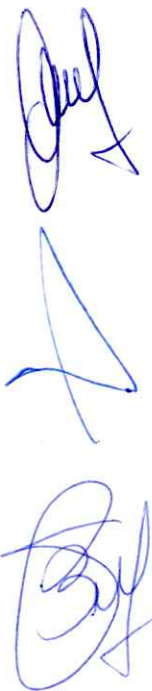
Las soluciones de gestión digitales, deben estar desarrolladas en una interfaz Web responsiva para cualquier tipo de navegador Web, ya sea para PC o móviles, y al mismo tiempo poseer una interfaz móvil tanto para ciudadanos (como mínimo en sistemas operativos Android de Google e iOS de Apple), como para los agentes internos municipales (como mínimo en el sistema operativo Android de Google).

Se requiere para las soluciones buscadas, que las mismas incluyan el servicio de creación y mantenimiento de una conexión dedicada y durante las 24 horas, de una API o Webservice, que permita la integración con el actual canal de atención ciudadana vía bot “Rafi”, que permitan intercambio de interacciones en formato JSON, REST o similares, así como robustos sistemas de intercambio de autenticación entre sistemas y controles de acceso con restricciones vía IP para mayor seguridad, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

Asimismo las aplicaciones de uso interno, deben considerar la posibilidad de realizar censos o inventarios de mobiliario, y cualquier otro ítem en calle o en espacios públicos Municipales, todo en tiempo real desde la calle y ser enviados al repositorio de inmediato, así como generar nuevos reportes para ser convertidos de oficio como órdenes de trabajo de forma en papel y/o digital a los agentes en la calle para ser contestadas de inmediato posterior a la realización del trabajo.

Las aplicaciones a proveer deberán como mínimo realizar las siguientes prestaciones:

- ü Permitir capturar solicitudes, trámites y reportes de ciudadanos en tiempo real.
- ü Permitir gestionar internamente estas solicitudes en todos sus pasos operativos de cada servicio.
- ü Permitir realizar censos extremadamente rápidos y exactos de forma móvil y en tiempo real.
- ü Permitir comunicar al ciudadano todos estos procesos de manera automatizada.
- ü Permitir mostrar en un plano el resultado de los trabajos.
- ü Permitir enviar trabajos en tiempo real a las cuadrillas de trabajo y recibir la respuesta de las mismas de la misma manera, en su variante de papel o PDF.
- ü Permitir tener indicadores de gestión en un panel de control centralizado y en tiempo real.
- ü Tener una comunicación bidireccional en tiempo real con los ciudadanos.
- ü Entregar al ciudadano APPs para usos en tabletas, móvil, smartphone, etc.
- ü Descentralizar las funciones del call center (ventanilla única) y permitir múltiples canales y formas de ingreso de data, pero dentro de un sistema centralizado y organizado.
- ü Conectarse con el Bot Municipal “Rafi” para realizar las transacciones requeridas por el Municipio.



**Municipalidad  
de  
Rafaela**  

---

**Intendencia**



- ü Lograr eficacia en el alcance de objetivos propuestos de gestión al ciudadano.
- ü Toma de propuestas en tiempo real por parte del Intendente Municipal y sus funcionarios todo desde terreno con una APP móvil.
- ü Eficiencia en el manejo de los recursos humanos y materiales de cada servicio (ahorros, control y seguimiento de tareas, tanto del personal interno como empresas externas).
- ü Permitir un servicio de acceso online a una base de datos tipo MySQL, MS SQL, Oracle o similar, que permita mediante el acceso restringido a una persona responsable designada del acceso a los datos. El servicio deberá incluir la dedicada para la API y/o conexión las 24 horas, los 365 días del año, incluyendo también en servicios de mantenimiento y soporte. Asimismo por cuestiones de seguridad se deberá filtrar los accesos mediante el uso de al menos una dirección de IP fija, desde dónde se harán las consultas y este acceso deberá tener un tipo de conexión SSL.

**3. Condiciones de comerciales del servicio a proponer:**

Las soluciones de gestión digital a adjudicar se deben ofrecer como un servicio de arriendo en "la nube", conocidas comúnmente como SaaS (por software como servicio - por sus siglas en Inglés), donde todas las cuestiones técnicas y de seguridad están cubiertas por el adjudicatario en forma global en un sólo precio a cotizar (sin costos inesperados ni ocultos), cada una de las aplicaciones deberá ser arrendada, alquilada por su uso o modelo similar, por un determinado plazo de uso, mantenimiento de la infraestructura, servicios conectados y otros softwares propios del proveedor o terceros necesarios para poder operar durante la duración del servicio a contratar.

Lo más importante a destacar, es que todas las soluciones de gestión Municipal, no tienen que tener ningún tipo de límite de acceso y uso de ciudadanos, como para usuarios internos (agentes municipales). Tampoco hay límite alguno de crear capas de servicios o gestión, y todo este costo debe estar incluido en el precio del arriendo informado. Este costo deberá incluir al menos: soporte en línea permanente, actualizaciones, co-administración, puesta en marcha digital y asistida (implementación), generación y mantenimiento de todas las APPS móviles y las interfaces Web, todas con diseño completamente responsivo (para funcionar literalmente en cualquier equipo o pantalla que simplemente tenga acceso a la red de Internet), como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

**4. Condiciones para un adecuado nivel de servicio esperado a recibir:**

El adjudicatario deberá ofrecer en relación a la disponibilidad del servicio, al menos el 99.80% del tiempo en cada año natural, esto deberá ser expuesto por el cliente mediante alguna herramienta conocida del mercado que mida las 24 horas, el tiempo límite mencionado, deberá esta plataforma ser accesible en todo momento por el Municipio con solamente con el uso de un navegador de Internet, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad y el pleno funcionamiento en un 99,80% del tiempo online y funcionalidades relativas a los servicios de software tipo SaaS entregados, sin contabilizar las tareas de mantenimiento planificadas que de existir serán informadas previamente por escrito al Municipio. El adjudicatario deberá realizar todos los esfuerzos comercialmente razonables para alcanzar o sobrepasar los niveles de servicio pactados. Si durante un periodo mayor al 0,20% del tiempo de un año natural no es capaz de proporcionar el mencionado servicio, el Municipio tendrá derecho a recibir un descuento por tal circunstancia del orden del 10% en el mes de producido, siempre y cuando sean problemas relativos al servicio entregado, pero no cuando sea causal de aplicaciones de otros clientes (navegadores o browser defectuosos o con problemas, etc.) o bien también problemas de conexión a la red Internet entre el Municipio y cualquiera de los datacenter o servidores donde se encuentran alojadas las aplicaciones y las bases de datos.

El adjudicatario proporcionará mantenimiento "natural" sin costo adicional durante el periodo de vigencia del presente contrato a las soluciones de gestión digital y sus bases de datos partes del servicio contratado. Las tareas de mantenimiento se planifican según el criterio de mínimo impacto en la actividad de nuestro Municipio, que se basa en la medición de los tiempos de menor actividad global y que puede variar de un mes a otro. Sin perjuicio de lo dicho, el adjudicatario se podrá reservar el derecho a llevar a cabo a su razonable

discreción cualquier tarea urgente y crítica imprevista fuera de las tareas de mantenimiento que tenga como objeto garantizar la prestación de los niveles de servicio adecuados por parte de los sistemas de aplicaciones provistos. En el caso de que la realización de dichas tareas haya sido notificada con antelación, los periodos de no disponibilidad del servicio por esta causa no serán tenidos en cuenta a la hora del cálculo de los niveles de servicio alcanzados. Los fallos de software o hardware causados por terceros (ataques de denegación de servicio, por citar un caso puntual) y servidores DNS fuera de servicio, entre otros, donde están alojadas las soluciones del Municipio quedan excluidos de la garantía de disponibilidad.

El adjudicatario deberá proporcionar el siguiente nivel de servicio de soporte técnico, de nivel principal y de nivel secundario:

ü De nivel principal, con un tiempo de respuesta de hasta 2 horas, mediante atención telefónica y/o por correo electrónico, ambos servicios estarán disponibles de lunes a viernes, entre las 8:00 y 16:00 horas, y los sábados de 9:00 a 14:00 horas.

ü De nivel secundario con un tiempo de respuesta de hasta 12 horas, mediante atención por correo electrónico únicamente entre las 16:00 y 8:00 horas de lunes a viernes y sábados de 14:00 horas a Lunes 8:00 horas.

ü Se deberán establecer otros canales de atención humana en los horarios detallados anteriores, como; mensajería por WhatsApp (grupales o individuales), email oficial de [informatica@rafaela.gob.ar](mailto:informatica@rafaela.gob.ar).

5. Requisitos mínimos de infraestructura, seguridad, protección, disponibilidad y acceso a los datos de la organización dentro de las soluciones requeridas:

El adjudicatario deberá alojar todas las soluciones de gestión digitales en datacenters o servidores del tipo "World Class" bajo al menos normas Tier III, con servicios redundantes n+1, configurados para absorber picos de demanda, manteniendo en todo momento resguardos periódicos automatizados (snapshots), con configuraciones tipo LAMP y deberá contar con disponibilidad para misiones críticas en una tercera locación por seguridad.

Todas las aplicaciones además deberán ser completamente responsivas (adaptables a cualquier tamaño de pantalla), incluyendo formatos de "marco o iframe" para poder poner dentro de su propio portal municipal, así de esa manera es transparente para el ciudadano y nunca se sale del dominio Municipal.

Las características de desarrollo de las aplicaciones podrán ser: PHP, JavaScript, JSON, REST, Bootstrap entre otros lenguajes o protocolos (todos de lenguaje de código open source). Para las bases de datos se podrá usar: MySQL 5 o superior (lenguaje de código open source), para los dispositivos móviles, sistemas operativos Android 5 o superior de Google e iOS 9 o superior de Apple, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

Todas las soluciones de gestión digitales tendrán que tener un acceso restringido con certificados SSL (capa de conexión segura) lo que establece un canal de comunicación seguro entre el navegador del cliente y el servidor, imposibilitando cualquier acceso no autorizado a la información en tránsito. Asimismo, el adjudicatario en relación a las soluciones de gestión digital a proveer, deberá utilizar diversas técnicas de seguridad, como, a modo de ejemplo; restricción a accesos no autorizados, filtros anti intrusión como SQL injection, Hardening Stack sobre TCP/IP, entre otros, y además deberá al menos aplicar algunas de estas técnicas de seguridad:

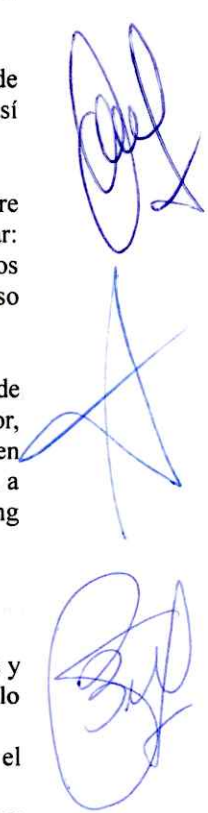
ü Políticas de Firewall (incluyendo restricciones de IPs a root).

ü Anti DDos automático (mitigar caídas del sistema por ataques de Denegación de Servicio o DDos).

ü Monitoreo en tiempo real de los servidores de aplicaciones y bases de datos, creando alertas automatizadas y seguimiento de estados las 24 horas, visibles para el Municipio en un link público (URL), de estilo [www.estado.DOMINIO.NNN](http://www.estado.DOMINIO.NNN)

ü El acceso remoto a Bases de Datos y el acceso vía SSH se deben encontrarse habilitados sólo para el administrador del sistema y con IP fija asignada.

ü Tanto el Sistema Operativo como el Motor de Base de Datos se deben mantener actualizados a sus últimas versiones, garantizando así la máxima seguridad.



**Municipalidad  
de  
Rafaela**  

---

**Intendencia**



El adjudicatario deberá brindar un servicio para una correcta gestión de una política de resguardos (backups), donde se sigan los lineamientos de la regla conocida como del "3+2+1"): Dónde se indica mantenemos un mínimo de al menos tres copias de cada tipo de información de producción que se almacena, ya sean soluciones, datos de archivos adjuntos e información en las bases de datos consumidas. Al menos dos copias o "snapshots" automáticos, dónde uno sea una copia completa en un servidor remoto en otra locación (nocturna) y por último generar al menos una copia off-site en un medio offline (semanal y/o quincenal), como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

Es condición principal e importante aclarar, que TODOS los datos contenidos o generados con el uso dentro de las soluciones de gestión digital propuestas, son propiedad del Municipio en todo momento y deben estar resguardados de manera correcta como se indica en regla anterior. La disponibilidad y acceso a los datos del Municipio debe ser realizado con la activación de un servicio de acceso mediante bases de datos en tiempo real, mediante un tipo "Conexión directa en MySQL", el cual permitirá al personal técnico responsable previamente designado por el Municipio, con acceso restringido con usuario y contraseña especial, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

6. Detalle del plan de trabajo, junto a los plazos de entrega, y capacitación de los usuarios en el uso de las soluciones a proponer:

El adjudicatario deberá tener las soluciones de gestión digital propuestas ya desarrolladas y listas para instalar en un plazo no mayor a 30 días desde la firma del contrato, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas. Ya que este no es un llamado al desarrollo futuro o a plazo, sino un arriendo de servicios de aplicaciones ya desarrolladas o funcionando al menos con sus capacidades mínimas, según los requerimientos antes detallados.

Para la capacitación del personal Municipal en el uso y administración de las aplicaciones a adjudicar/contratar, y para evitar la dependencia del adjudicatario, atando al Municipio a servicios o costos adicionales no contemplados, las aplicaciones deberán ser funcionales para el Municipio, en al menos, la configuración de usuarios y sus permisos, configuración de servicios y sus características, situaciones y sus plazos, entre otros.

Para la capacitación se deberá implementar una metodología y modalidad conocida como "train the trainer virtual" (por videoconferencia), en caso de que se requiera capacitaciones presenciales, el adjudicatario estará habilitado a presentar el costo de los viáticos y estadía por separado el presente costo de arriendo. Esta modalidad, permite que el adjudicatario de forma digital (videoconferencias) en horarios a coordinar con el Municipio, luego que el Municipio defina el personal asignado con el rol de enlace entre el adjudicatario y el Municipio para ser capacitados en el uso de las aplicaciones, y a partir de ello, estas personas capacitar en forma personalizada a cada nuevo usuario de las aplicaciones dentro del propio Municipio, en cualquier momento y sin restricciones. Asimismo las aplicaciones deberán contar con manuales en formato digital dentro de las mismas aplicaciones contratadas para la guía de uso de los usuarios.

El adjudicatario deberá brindar el servicio "co-administración" durante la duración de la contratación, contados desde la puesta en producción de las soluciones de gestión, que al menos incluyan las horas hombres suficientes para brindar los siguientes: alta / edición / desactivación de nuevo usuario registrado, alta / edición / desactivación de nuevos servicios (configuración), alta / edición / desactivación de detalles de configuración para cada servicio., alta / edición / desactivación de taxonomías para registros urbanos y personales, alta / edición / desactivación de oficinas y trámites para turnos, alta / edición / desactivación de páginas de requisitos HTML (de existir), entre otros inherentes al servicio prestado y soluciones de gestión digitales propuestas, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

7. Obligaciones de la Adjudicataria.

La adjudicataria se obliga a realizar todos los trabajos descriptos en este documento y todo aquel servicio que, sin estar expresamente incluido en el mismo, sea necesario realizar a los efectos de cumplir con el objeto de la presente contratación.

Se obliga a:

ü A adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos almacenados y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción Humana o del medio físico o natural.

ü A guardar confidencialidad sobre la información que le facilite la Municipalidad en o para la ejecución del servicio o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por la Municipalidad, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años a contar desde la finalización del servicio.

ü A gestionar y obtener, a su cargo, todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para la realización de los servicios.

ü A hacer entrega de la totalidad de la información almacenada en sus servidores, en un plazo no mayor a diez días corridos desde la finalización del servicio.

8. Requisitos exigibles de experiencia previa comprobable en organizaciones públicas para servicios de iguales características técnicas tanto en Municipios como Provincias Argentinas.

El adjudicatario deberá contar con clientes activos, con contratación vigente dentro año calendario de servicio del 2025, dentro del territorio Argentino para comprobar su experiencia previa en la implementación de este tipo de soluciones de gestión digital, o cualquier otra que se relacione con gestión de servicios, con al menos cuatro Municipios, y al menos dos Provincias, como parte fundamental de su trayectoria y experiencia, como condición necesaria y obligatoria, en caso contrario se declararán inadmisibles las ofertas recibidas.

Para ello, deberá proporcionar los datos de contacto (nombre, apellido, cargo, teléfono e email, municipio, provincia y resumen de soluciones desplegadas), de los funcionarios que utilizan los productos del adjudicatario, para que personal Municipal, pueda contactarlos, y poder corroborar la información declarada y consultar de ser necesario, asimismo adjuntar para cada caso la documentación de la relación comercial con los mencionados, por ejemplo presentando las orden de compra y/o contratos comerciales.

Los adjudicatarios deberán acreditar que cuentan con un equipo de trabajo certificado sobre las herramientas necesarias para el desarrollo y la gestión de las soluciones, en su defecto; que cuentan con la experiencia suficiente y demostrable en implementaciones similares, no solo en cuanto a productos y/o servicios sino también en la escala de las mismas, para esto se admitirán la presentación de copias de los títulos de grado relacionados.

  
IVAN M. VIOTTI  
Secretario Privado de  
Intendencia y Comunicación

  
C.P. SILVINA BRAVINO  
Secretaria de Hacienda y Finanzas



  
LIC. LEONARDO G. VIOTTI  
Intendente Municipal