



ANEXO A: Pliego de Condiciones Específicas

Concurso Público de Precios: Selección de una o más Empresas Encuestadoras para la realización de estudios de evaluación y monitoreo para el Centro Ceibal para el Apoyo a la Educación de la Niñez y la Adolescencia.

1. Objeto del llamado:

- 1.1. El Centro Ceibal para el Apoyo a la Niñez y la Adolescencia (Centro Ceibal), persona pública no estatal creada por Ley N° 18.640, de 8 de enero de 2010, tiene dentro de sus cometidos, entre otros, la gestión del Plan Ceibal (Programa para la Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea), Plan Ibirapitá (Decreto 130/2015, de 15 de mayo de 2015), y el Programa Jóvenes a Programar (Decreto 407/016 de fecha 26 de diciembre de 2016), sin perjuicio de otros programas que por razones de interés público el Poder Ejecutivo le asigne.
- 1.2. En este contexto convoca al presente llamado para la selección de uno o más proveedores para la realización de estudios de evaluación y monitoreo de los programas que gestiona el Centro Ceibal.
- 1.3. El monto a adjudicar se estima en \$ 6.000.000 (seis millones de pesos uruguayos) impuestos incluidos. Centro Ceibal se reserva el derecho de no ejecutar el total de lo adjudicado, pero asegura la ejecución de al menos un 50%.
- 1.4. El plazo de ejecución de esta contratación se estima en dos años.

2. Alcance del llamado:

2.1. Objetivos

Se trata de servicios de investigación a ser desarrollados en toda la República Oriental del Uruguay. Incluye: encuestas telefónicas, campañas telefónicas de seguimiento, encuestas en calle, en centros educativos de educación primaria o media u otras locaciones centrales, pruebas de habilidades remotas o presenciales en centros educativos de educación primaria o media u otras localizaciones centrales, y horas para codificación, desgrabación de material de investigación u otras tareas similares. Estos servicios le permitirán al Centro Ceibal:

- 2.1.1. Conocer las características de los públicos abarcados por Ceibal.
- 2.1.2. Conocer necesidades, expectativas y valoraciones de los actuales y potenciales beneficiarios, usuarios de los diferentes servicios, prestaciones, dispositivos.
- 2.1.3. Conocer la percepción general de la población respecto de la Imagen de Centro Ceibal y sus diferentes programas y recursos.
- 2.1.4. Medir el grado de efectividad de la comunicación de Ceibal con sus beneficiarios y la población en su conjunto.
- 2.1.5. Aplicar pruebas de aprendizaje, para evaluar el nivel de desempeño de los públicos objetivos en diferentes habilidades.

La enumeración precedente no es taxativa, sino a modo de ejemplo:



Etapas

Los trabajos solicitados en el presente pliego se dividirán en cuatro etapas:

2.1.6. Primera etapa:

Centro Ceibal enviará al proveedor una definición de objetivos y metodología a utilizar (universo, muestra, tipo de instrumento, según corresponda), así como el plazo de entrega esperado.

El proveedor por su parte elaborará una propuesta para cada trabajo que se solicite. Dicha propuesta deberá contener una clara definición de los objetivos, la metodología y condiciones generales tales como plazo de entrega de los resultados, costos en base a los cotizados en la oferta, cronograma de actividades, nómina de personal afectado, así como cualquier otro elemento que el Centro Ceibal entienda necesario para dar su conformidad.

Los costos de cada trabajo serán los cotizados según la metodología establecida en el presente llamado, sin perjuicio de las actualizaciones. Estas actualizaciones deberán ser planteadas como paramétrica de ajuste que el oferente deberá incluir en la propuesta.

2.1.7. Segunda etapa:

Consiste en el desarrollo del trabajo de campo, una vez aprobada la propuesta por parte del Centro Ceibal.

2.1.8. Tercera etapa:

Entrega del producto definido, la base de datos, instrumentos de relevamiento utilizados y todo otro material utilizado en la investigación en el caso de que se solicite.

2.1.9. Cuarta etapa:

Luego de ser entregado el producto, Centro Ceibal tendrá un plazo de 15 días hábiles en los cuales podrá, cuando lo considere pertinente, proceder a la verificación de los resultados presentados en el producto final (Informe, Base, etc.). En caso de encontrarse errores se solicitará las revisiones y modificaciones correspondientes, sin costo adicional para el Centro Ceibal.

Toda la información y documentación será propiedad intelectual del Centro Ceibal.

2.2. Organización del trabajo

Una vez adjudicado el llamado Centro Ceibal irá solicitando al adjudicatario las investigaciones que sean necesarias, colocando las órdenes de pedido correspondientes. Y en cada caso el importe abonado por cada investigación se irá descontando del monto total adjudicado:

2.2.1. En oportunidad de cada investigación Centro Ceibal designará los recursos humanos que actuarán como contraparte, con el perfil técnico y funcional adecuado para una eficiente interacción de las partes.

2.2.2. Asimismo, Centro Ceibal tendrá derecho a controlar la totalidad del trabajo realizado en la forma y oportunidad que lo entienda conveniente.

2.2.3. El proveedor deberá utilizar, siempre que Centro Ceibal así lo establezca, el software de encuestas que el Centro Ceibal tiene contratado. En ese caso, Centro Ceibal se compromete a dar acceso al proveedor al software para que pueda dar seguimiento y control al trabajo de campo.

2.2.4. El proveedor se compromete a enviar regularmente durante el proceso de ejecución de los proyectos, cronogramas, resultados de las supervisiones e informes de seguimiento acordados en cada caso.



- 2.2.5. A los efectos de asegurar una comunicación fluida y una rápida resolución de problemas, el oferente designará en su oferta un representante que se desempeñe como encargado de la cuenta Ceibal, el cual deberá permanecer durante la ejecución del contrato. En caso de sustitución, el nuevo representante deberá ser comunicado y aprobado por Ceibal.
- 2.2.6. El personal profesional que actuará en cada Investigación deberá ser el mismo que el declarado por la empresa en su propuesta, siempre que las características de la Investigación así lo requieran. En caso de que el adjudicatario entienda necesaria su sustitución por otro profesional, dicho sustituto deberá ser comunicado y aprobado previamente por Ceibal.

2.3. Confidencialidad y Protección de Datos

- 2.3.1. La Empresa que resulte adjudicataria, se obliga en forma expresa a conservar en la más estricta confidencialidad toda la información que procese o utilice durante su relación con Centro Ceibal. La Información Confidencial comprende, entre otros y a vía de ejemplo, la siguiente información: toda estrategia, plan y procedimiento comercial, información propietaria, software, herramienta, proceso, imágenes, datos personales, metodología, información y secreto comercial, y demás información y material de Ceibal, así como de los alumnos, beneficiarios, docentes, padres, centros de estudios, que pudiera ser obtenida por la Empresa de cualquier fuente o pudiera ser desarrollada como consecuencia del presente contrato.
- 2.3.2. La Empresa se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso en virtud de este contrato, de conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009, de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización de Centro Ceibal.
- 2.3.3. En ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte de la Empresa.
- 2.3.4. La Empresa se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.
- 2.3.5. Se deberá informar donde estarán alojados los datos, así como cualquier cambio. En caso que los datos personales se alojen, aun temporalmente, fuera del territorio nacional, la Empresa se obliga a que el importador se encuentre en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos, de acuerdo con la Directiva 95/46/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, modificativas, concordantes y complementarias.
- 2.3.6. Al término de este contrato, la Empresa se obliga a devolver o suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos personales accedidos, obtenidos o tratados en virtud de este contrato, así como los



metadatos asociados, en caso de corresponder y sin perjuicio de las particularidades de cada servicio las que serán consideradas por Centro Ceibal en el caso concreto para dar por cumplida esta obligación.

2.3.7. A los efectos de este acuerdo, se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 18.331 y artículos 1 y 4 del Decreto N° 414/009. 4.3.

2.4. Seguridad de la Información

2.4.1. La oferta deberá incluir información de seguridad de la información, según el siguiente detalle:

2.4.1.1. Especificar si se cuenta con procesos y certificaciones de Gestión de la seguridad de la información. Ej: ISO 27001/272002.

2.4.1.2. Especificar si cuenta con protocolos documentados de Gestión de los permisos de acceso a la información. Incluir documentación detallando los roles y responsabilidades del personal que brinda el servicio, incluyendo gestión de terceras partes.

2.4.1.3. Especificar los protocolos de acceso a directorios de información de dominio con los que el producto permite integración. Ej: Google, Active Directory, LDAP

2.4.2. Protocolos utilizados para protección de Datos:

2.4.2.1. Detallar la arquitectura del servicio.

2.4.2.2. Especificar método de encriptación de datos.

2.4.2.3. Especificar protocolos de transferencia de datos.

2.4.3. Seguridad de la aplicación:

Detallar las herramientas/procesos utilizadas para gestionar y prevenir vulnerabilidades y amenazas de la aplicación.

2.4.4. Seguridad de la infraestructura de TI:

2.4.4.1. Detalle el protocolo de Seguridad de la red.

2.4.4.2. Detalle los protocolos de respaldos, incluyendo planes de contingencia y pruebas de recuperación de la información y del servicio.

2.4.4.3. Descripción del registro de log.

2.4.4.4. Especificar el monitoreo y alarmas definidos.

2.4.4.5. Especificar protocolos de seguridad física.

3. Condiciones y requisitos para la presentación de las propuestas

3.1 Generalidades

3.1.1 El oferente deberá presentar la propuesta suministrando toda la información estipulada a continuación, en el mismo orden establecido, así como también completar el cuadro económico adjunto. **(Anexo B)**



- 3.1.2 El oferente deberá adjuntar, en cada caso toda la información adicional que considere conveniente y pueda servir a Ceibal para tener una idea lo más completa posible de los servicios ofrecidos.
- 3.1.3 Con el objetivo de asegurar que las propuestas que se presenten estén alineadas y ajustadas a los requerimientos, además del espacio en el Portal Ceibal para la presentación de consultas, se realizará una instancia virtual (Google Meet) donde las instituciones tendrán la oportunidad de evacuar sus dudas y solicitar la información aclaratoria que requieran para la elaboración de sus propuestas: **(Fecha: 11 de setiembre, a la 11 hrs.)**. El link de acceso será enviado a los interesados vía mail, y será publicado en el Portal de Compras. El acta conteniendo las preguntas y respuestas que se generen en dicha reunión, será publicada dentro de las 48hs hábiles en dicho portal.

3.2 Documentación de carácter técnico y antecedentes

Las empresas deberán acreditar:

A. Antecedentes

- 3.2.1 Ser especialistas en la prestación de servicios de investigación objeto de este llamado.
- 3.2.2 El desarrollo de al menos 15 proyectos de investigación en los últimos 2 años.
- 3.2.3 El monto facturado por el oferente por la totalidad de proyectos de investigación en los últimos 12 meses no ser inferior a \$U 3.000.000 (impuestos incluidos), lo que deberá acreditarse mediante un certificado emitido por un Contador Público donde se establezca el monto total facturado.
- 3.2.4 Desarrollo de proyectos de Investigación con niños, jóvenes y adolescentes, y en temas TIC's y Educación en los últimos 5 años.

A los efectos previstos en el punto 3.2.1 al 3.2.4 se deberán presentar cartas de clientes que acrediten lo anterior, o bien datos de contacto, pudiendo el Centro Ceibal confirmar las referencias y antecedentes.

B. Infraestructura (capacidad operativa, de supervisión y gestión)

- 3.2.5 Teniendo en cuenta que Ceibal puede requerir la realización de varias investigaciones en forma paralela, el adjudicatario deberá ser capaz de realizar hasta 3 estudios simultáneos. Se valora documentación que demuestre la posibilidad de disponibilizar al oferente la capacidad de realizar estudios en simultáneo.
- 3.2.6 Contar con al menos 15 puestos de trabajo telefónico sin necesidad de que los mismos estén disponibles exclusivamente para el uso por parte de Ceibal. Se solicita al oferente que brinde algún tipo de documento que demuestre esta infraestructura.
- 3.2.7 Disponibilidad del 100% de las llamadas realizadas para que, sin mediar proceso por parte del proveedor Ceibal, pueda seleccionar algunas para supervisar.
- 3.2.8 Disponibilidad de local para la realización de supervisión in – situ y capacitaciones.
- 3.2.9 Protocolos de Seguridad de la Información.

Ceibal podrá coordinar visitas con los proveedores para conocer sus instalaciones en la etapa de evaluación del presente pliego.

C. Personal (Perfil y currículo del personal)

- 3.2.10 El oferente deberá presentar un detalle del personal profesional calificado, que asignará a la realización de las tareas objeto de este llamado informando. Deberá presentar junto con su oferta el curriculum de al menos el siguiente personal: **contraparte designada al menos, un jefe de campo, un responsable de calidad y al menos dos supervisores.**
- 3.2.11 Se deberá **acreditar** que dicho personal haya participado en los últimos dos años en al menos 4 investigaciones realizadas por el oferente, similares a las del objeto de este llamado.
- 3.2.12 Contar con equipo de al menos 15 encuestadores en todo el país con disponibilidad de viajar al interior y de trabajar en centros educativos en horario escolar. Presentar documentación que avale lo declarado. Planilla de trabajo o documento equivalente.
- 3.2.13 Presentar la forma de supervisión utilizada para el control y cumplimiento de las tareas seleccionadas: procesos de supervisión previstos, control de cuestionarios automatizados para control de saltos, forma de resolución de soluciones ante diferentes escenarios de problemas de supervisión.
- 3.2.14 Presentar el plan de capacitación recibida por parte de los encuestadores para la tarea de encuestador y para los proyectos concretos.

3.3 Propuesta Económica

- 3.3.1 Se deberá cotizar en la modalidad plaza, en pesos uruguayos
- 3.3.2 Los precios cotizados serán sin impuestos. Los impuestos se indicarán explícitamente en forma desglosada. En caso de no hacerlo Ceibal considerará que el mismo está contenido en el precio cotizado y lo desplazará de oficio.
- 3.3.3 El oferente deberá cotizar completando el cuadro adjunto, que detalla los precios unitarios de cada metodología.
- 3.3.4 La cotización deberá contemplar todos los ítems en cada una de sus aperturas, según planilla de cotización. Los precios deben incluir todos los componentes necesarios para arribar en cada investigación al resultado final. Los costos correspondientes a traslados y viáticos que fueran necesarios serán de cuenta del adjudicatario, no abonando el Centro Ceibal ningún adicional por dichos conceptos.
- 3.3.5 No se tendrán en cuenta las ofertas que coticen parcialmente algunos de los ítems o dentro de cada ítem no coticen alguna de las posibilidades solicitadas.

4. Criterios de Evaluación de las propuestas

Los criterios que se usarán para evaluar las propuestas recibidas serán los siguientes:

- Antecedentes y metodología: 10 puntos.
- Infraestructura (capacidad operativa, de supervisión y gestión): 30 puntos.
- Personal (perfil y currículo del personal): 20 puntos.
- Propuesta Económica: 40 puntos. Se asignará al precio por propuesta más económica un máximo de 40 puntos y en forma proporcional al resto un puntaje según el valor de su oferta con respecto a la más económica. La fórmula para determinar los puntajes de precio es la siguiente, para cada propuesta por módulo: $\text{Puntaje Económico} = 40 \times \text{Pb} / \text{Pi}$, donde Pb es el precio más bajo entre las ofertas que califican y Pi el precio de la propuesta en consideración.