



COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ S.A.

Procedimiento Contractual		
TIPO: Licitación Pública	Nº 01	AÑO: 2025
Acta Directorio: 12/2025		
Rubro Comercial		
Rubro afín al motivo del llamado		
Objeto de la contratación		
CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA DE SEGUROS GENERALES, MIGRACIÓN DE DATOS Y MANTENIMIENTO		
RETIRO DE PLIEGOS		
Lugar/Dirección	Horario	
Compañía de Seguros Generales de la Provincia de Santa Cruz S.A. - Perito Moreno N° 164 – CP 9400 - Río Gallegos, Provincia de Santa Cruz. Tel: (02966) 430096/439918 Podrán también ser solicitados al e-mail santacruzsegurossa@gmail.com	De lunes a viernes de 10:00 a 16:00 Hs.	
CONSULTAS Y ACLARACIONES		
Lugar/Dirección	Plazo y Horario	
Compañía de Seguros Generales de la Provincia de Santa Cruz S.A. - Perito Moreno N° 164 – CP 9400 - Río Gallegos, Provincia de Santa Cruz. Tel: (02966) 430096/439918 o vía mail a: santacruzsegurossa@gmail.com	Hasta cinco (5) días hábiles administrativos anteriores a la fecha de apertura, en el horario de 10:00 a 16:00 Hs.	
PRESENTACIÓN DE OFERTAS		
Lugar/Dirección	Plazo y Horario	
Serán recibidas en la sede de la compañía, sita en Perito Moreno N° 164 - CP 9400 - Río Gallegos, Provincia de Santa Cruz. También podrán presentarse vía e-mail a: santacruzsegurossa@gmail.com	Hasta el día y hora de apertura de ofertas	
ACTO DE APERTURA		
Lugar/Dirección	Fecha/Hora	
Compañía de Seguros Generales de la Provincia de Santa Cruz S.A., Perito Moreno N° 164 – 1° Piso – CP 9400 - Río Gallegos, Provincia de Santa Cruz.	02/12/2025 - 11:00 Hs	
Muestras	NO	

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

Objeto: “CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA DE SEGUROS GENERALES, MIGRACIÓN DE DATOS Y MANTENIMIENTO”.

1. Responsabilidad interesados

Es responsabilidad exclusiva de los interesados en presentar oferta y tomar debido conocimiento de todas las condiciones establecidas en el presente pliego de condiciones particulares.

2. Conocimiento y aceptación

La formulación de la oferta implica el conocimiento y aceptación de este Pliego de Condiciones Particulares y el de Especificaciones Técnicas, como así también el sometimiento a todas sus disposiciones y las del Reglamento de Contrataciones de la Compañía de Seguros Generales de la Provincia de Santa Cruz S.A. y sus Disposiciones Complementarias.

Los interesados podrán acceder a los pliegos y documentos base de llamado sin costo alguno, requiriéndolos en la sede de “La Compañía”, sita en calle Perito Moreno N° 164 - CP 9400 - Río Gallegos, Provincia de Santa Cruz, o vía correo electrónico al e-mail santacruzsegurossa@gmail.com, en el horario de 10:00 a 16:00 horas.

3. No podrán ser oferentes

No podrán contratar con “La Compañía” las personas humanas o jurídicas que se encuentren inhabilitadas por autoridad competente, y aquellos oferentes de los cuales se conozcan algunas de las circunstancias siguientes:

- a) Que se trate de empleados de “La Compañía”. Esta inhabilidad comprende a cónyuges y parientes hasta el primer grado inclusive, así como también a las Sociedades, Empresas o Compañías de las que sean integrantes como socios, dueños, apoderados o representantes.
- b) Que se trate de contratistas y proveedores que hubieran sido inhabilitados, así como, en su caso cónyuges y parientes hasta el primer grado inclusive y las Sociedades, Empresas o Compañías que integran, cuando al solo juicio de “La Compañía” existieran indicios suficientes para presumir que media en el caso, una simulación a efectos de eludir las consecuencias de la sanción.
- c) Que se trate de funcionarios públicos.
- d) Que se trate de concursados, quebrados y fallidos que no hubieran sido debidamente rehabilitados, así como quienes se encuentran inhibidos para disponer libremente de sus bienes.

4. Plazo de mantenimiento de oferta

Las propuestas deberán indicar el plazo de validez de las mismas, el cual no deberá ser inferior a TREINTA (30) días hábiles, a contar de la fecha de apertura de la/s oferta/s.

Los proponentes están obligados a mantener sus ofertas durante dicho plazo y las condiciones establecidas en las bases del llamado. Si algún proponente retirara su oferta antes del vencimiento de ese plazo, “La Compañía” ejecutará la garantía y gestionará la sanción que corresponda.

En caso necesario, “La Compañía” podrá gestionar la ampliación del plazo de mantenimiento de las propuestas, quedando a juicio de los proponentes la concesión de la prórroga, o el retiro de las propuestas, no aplicándose en esta situación penalidades.

No se reconocerá a las oferentes indemnizaciones en concepto alguno en el caso de ampliación de plazo de validez de la oferta.

5. Constitución domicilio comunicaciones

El oferente deberá constituir un domicilio especial electrónico de comunicaciones -correo electrónico- que será eficaz para todas las notificaciones, comunicaciones y emplazamientos que allí se dirijan.

Todas las notificaciones entre “La Compañía” y los interesados, oferentes, adjudicatarios o proveedores, podrán realizarse válida e indistintamente por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Presentación de la parte interesada, su apoderado o representante legal, de la que resulten estar en conocimiento del acto respectivo;
- b) Por correo electrónico a los domicilios especiales constituidos en los términos del art. 75° del Código Civil y Comercial de la Nación;
- c) Carta Documento;
- d) Por otros medios habilitados por las empresas que brinden el servicio de correo postal;
- e) Web Institucional cuando los pliegos expresamente así lo prevean.
- f) Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz y/o cualquier otro medio de difusión masiva, incluyendo diarios de circulación nacional.

6. Consultas y aclaraciones

Los interesados podrán efectuar consultas o solicitar aclaraciones sobre la documentación del llamado por escrito al e-mail santacruzsegurossa@gmail.com, hasta cinco (5) días hábiles administrativos anteriores a la fecha de apertura. La Compañía las evacuará hasta tres (3) días hábiles antes de dicha fecha.

En oportunidad de efectuar consultas y/o aclaraciones, el interesado deberá realizarlas a través del domicilio especial electrónico de comunicaciones -correo electrónico- declarado en la cláusula 5°.

En caso en que “La Compañía” lo estime conveniente, podrá aclarar y/o modificar aspectos del llamado mediante circulares a todos los interesados. Con posterioridad a la presentación de las ofertas no se admitirá reclamo alguno o limitación a la propuesta fundados en deficiencias de información o en criterios propios de interpretación que no hayan sido consultados en término.

Lo dispuesto será de aplicación también para el caso de que se hayan establecido visitas obligatorias o no y que no se hayan realizado las consultas con anterioridad a la presentación de ofertas.

7. Ofertas - Presentación

Las propuestas se redactarán en idioma nacional, debiendo ser presentadas, firmadas y entregadas o remitidas únicamente en el lugar indicado para la recepción de las mismas, bajo sobre perfectamente cerrado. No obstante, las propuestas podrán ser presentadas íntegramente en forma no presencial por medios digitales, remitiéndolas al e-mail santacruzsegurossa@gmail.com, en cuyo caso deberá firmarse digitalmente.

La Compañía entregará un recibo que acredite la recepción del sobre o presentación electrónica, donde constará:

- Nombre o Razón Social del proponente.
- Identificación de la contratación a la que corresponde.
- Número de Orden pertinente.
- Fecha y hora de recepción.

8. Ofertas - Formalidades - Desestimación

Las propuestas se formularán sobre la base de las especificaciones estipuladas en el presente pliego consignando precios conforme se establece en las Especificaciones Técnicas.

Serán desestimadas las ofertas que:

- a) No estén firmadas por el oferente o su representante legal;
- b) Carezcan de la garantía exigida;
- c) Contengan raspaduras o enmiendas en las partes fundamentales: precio, cantidades, plazo de mantenimiento, plazo de entrega o alguna otra que haga a la esencia del contrato, y no hayan sido debidamente salvadas, se aparten de las bases del llamado o contuvieren cláusulas o determinaciones en expresa contradicción con las normas que rigen la contratación.
- d) No integren la documentación requerida en la cláusula 13°.
- e) Se encuentren alcanzadas por otras causales de inadmisibilidad expresa prevista en los documentos y bases del llamado.

No serán rechazadas las ofertas cuando por error, la garantía presentada fuera de un importe inferior a la que corresponda, no superando el error el 5% del importe correcto.

Cuando al hacer el estudio de las ofertas se observara el error señalado en el párrafo anterior, se intimará al oferente a cubrir la diferencia en un plazo de 3 (tres) días bajo apercibimiento de aplicar las penalidades establecidas para el desistimiento de oferta. Tampoco serán desestimadas las ofertas que contengan defectos de forma u otros que no afecten la esencia de las mismas, ni impidan su exacta comparación con las demás ofertas presentadas. En caso de discordancia entre el precio unitario y el total cotizado para determinado renglón, se tomará el que resulte más beneficioso para “La Compañía”.

9. Garantía de Oferta

En el marco de las previsiones del Capítulo V de las Disposiciones Complementarias del Reglamento de Contrataciones, la garantía de oferta se establece en el uno por ciento (1%) del valor total de la oferta y podrá ser constituida en cualquiera de las formas allí previstas.

10. Garantía de cumplimiento de contrato (adjudicación)

Dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de notificado de la orden de compra, el adjudicatario deberá constituir una garantía del diez por ciento (10%) del valor total del contrato, que afiance el cumplimiento de las obligaciones contraídas en cualquiera de las formas indicadas en el Capítulo V Disposiciones Complementarias del Reglamento de Contrataciones.

11. Ofertas - Cotización

La cotización se efectuará en pesos. El precio unitario y cierto con más IVA, en números, con referencia a la unidad solicitada o su equivalente y el total general de la propuesta, en base a la alternativa de mayor valor, expresado en letras y números.

12. Duración de la contratación

Se establece en 24 meses con opción a prórroga por hasta 12 meses, a exclusivo criterio de la Compañía.

13. Jurisdicción

Los oferentes, mediante declaración jurada, deben someterse expresamente a la jurisdicción de los tribunales ordinarios locales.

14. Ofertas – Documentación a integrar

Toda documentación deberá ser presentada en original o copia autenticada por escribano público y legalizada por el colegio respectivo, cuando fuere de jurisdicción extra provincial y según corresponda, legalizada por consulado y/o cancillería y/o colegio de escribanos. Aquella documentación que exija este pliego de condiciones particulares y no constituya un documento público, revestirá carácter de declaración jurada.

El sobre deberá contener la siguiente documentación bajo pena de inadmisibilidad:

- a) Carta de Presentación de la firma consignando: razón social, domicilio y sede social, domicilio especial electrónico, teléfono y nómina de integrantes directivos.
- b) Oferta económica en planilla de cotización que como “Anexo A”, forma parte del presente pliego.
- c) Propuesta técnica conforme Pliego de Especificaciones Técnicas.
- d) Copia certificada del poder vigente a la fecha de apertura, cuando la representación legal del firmante de la oferta no surja de la documentación social.
- e) Copia certificada del estatuto social y sus modificaciones. La persona que suscriba la oferta deberá acreditar la representación invocada.
- f) Antecedentes conforme cláusula 14°.
- g) Constitución de domicilio de comunicaciones (e-mail).
- h) Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas firmado en todas sus hojas por oferente y/o representante.
- i) Constancia de Inscripción ante ARCA.

15. Antecedentes.

Los Oferentes deberán acreditar, experiencia y capacidad operativa adjuntando con carácter de declaración jurada contratos, órdenes de compra y/o cualquier otra documentación, inherente a instituciones públicas y/o privadas a quienes hayan prestado

servicios análogos al objeto de la presente en la operatoria de seguros, debiendo indicar denominación y domicilio de la institución o empresa de quien se trate, nombre, apellido y cargo de las personas que puedan ser consultadas, teléfono de contacto, detallando características técnicas y generales del servicio prestado.

Dejase establecido como requisito excluyente, que con los antecedentes deberán acreditar una experiencia y capacidad operativa de al menos cinco (5) años de antigüedad. Ello, a los efectos de comprobar la adecuada experiencia del oferente conforme al objeto del presente pliego.

Asimismo, la comisión evaluadora de “La Compañía” interviniente, podrá solicitar las aclaraciones que crea pertinente.

16. Apertura de ofertas

En el lugar, día y hora determinados para celebrar el acto, se procederá a abrir las propuestas en presencia de los empleados designados al efecto y todos aquellos que desearan presenciarlo.

A partir de la hora fijada para la apertura del mismo, no podrá bajo ningún concepto aceptarse otras ofertas, aun cuando el acto de apertura no se haya iniciado.

Del resultado obtenido se labrará un acta, que será firmada por un empleado de la Compañía y por los asistentes que deseen hacerlo.

Durante el acto de apertura no se permitirán interrupciones por parte de los oferentes y/o sus representantes legales, pudiendo los mismos efectuar observaciones únicamente a la finalización del mismo, las que constarán en el acta respectiva. Las observaciones realizadas no revestirán en modo alguno carácter impugnatorio.

17. Presentación de las ofertas alternativas

Conjuntamente con la propuesta básica, el oferente podrá cotizar alternativa/s, siempre que respondan a los fines del objeto de la licitación y que se ajusten a las exigencias del presente pliego.

La Compañía se reserva el derecho de tomarla en consideración o no, sin que ello de lugar a reclamo de ningún tipo por parte del oferente.

La presentación de la oferta alternativa sin acompañar también la oferta principal solicitada en el pliego de condiciones particulares provocará su exclusión.

18. Descuentos

No serán considerados a los efectos de la comparación de ofertas, descuentos de ninguna clase que pudieran ofrecerse por pronto pago o que condicionen la oferta, alterando las bases de la licitación. No obstante, los descuentos que se ofrezcan por pago dentro de un plazo determinado, serán tenidos en cuenta para el pago si la cancelación de las facturas se efectúa dentro del término fijado.

19. Adjudicación

A los efectos de la evaluación de ofertas, la Compañía podrá solicitar la información, documentación y/o aclaraciones que crea pertinente en un plazo perentorio. Vencido dicho plazo, su incumplimiento implicará la desestimación automática de la oferta.

La adjudicación se efectuará conforme al procedimiento establecido por Capítulo VIII de las Disposiciones Complementarias al Reglamento de Contrataciones de la Compañía. En principio, se entiende como más conveniente, aquella de menor precio. No obstante ello, podrá optarse por una oferta de costo mayor cuando medien fundadas razones profesionales y/o técnicas.

20. Perfeccionamiento del contrato

El contrato se perfecciona con la comunicación de la adjudicación mediante orden de compra.

El contrato estará integrado por los siguientes elementos:

- j) Las previsiones del Reglamento de Contrataciones de la Compañía y sus Disposiciones Complementarias, las condiciones particulares de la contratación y las especificaciones técnicas.
- k) La oferta adjudicada.
- l) La adjudicación.
- m) La orden de compra.

21. Orden de compra - Impuesto de Sellos

La orden de compra emergente de esta licitación tributará ante la Agencia Santacruceña de Ingresos Públicos (ASIP) –documentos públicos- los sellados establecidos por ley sobre el monto total de la misma y su pago corresponderá al adjudicatario.

22. Orden de prelación

Considérese todos los documentos que integran el contrato como recíprocamente explicativos. En caso de existir discrepancias se seguirá el siguiente orden de prelación:

- n) Reglamento de Contrataciones de la Compañía y sus Disposiciones Complementarias.
- o) El pliego de condiciones particulares.
- p) El pliego de especificaciones técnicas.
- q) La oferta
- r) La adjudicación.
- s) La orden de compra.

23. Facturación

Las facturas deberán ser emitidas a nombre de COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ S.A. y presentadas ante el área pertinente de administración, acompañada de la siguiente documentación: a) Orden de compra y b) Certificado de cumplimiento Fiscal extendido por la ASIP.

Las facturas deben cumplir con las exigencias previstas en la normativa fiscal, tanto nacional como provincial.

24. Pago

La modalidad de pago será acordada entre las partes al momento de la firma del contrato correspondiente, pudiendo existir pagos anticipados no superior al 10% del valor total de la contratación, previa constitución de garantía por parte del adjudicatario.

25. Penalidades

Serán de aplicación, en caso de corresponder, las penalidades establecidas en las Disposiciones complementarias al Reglamento de Contrataciones de la Compañía.

26. Situaciones no previstas – Normativa aplicable

Las situaciones no previstas en el presente pliego de condiciones particulares, se resolverán sobre la base de lo establecido por la normativa aplicable al presente llamado, que se halla preceptuada por:

- t) Reglamento de Contrataciones de la Compañía y sus Disposiciones Complementarias.
- u) Las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación.

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. GENERALIDADES

El adjudicatario deberá proveer un Sistema Integral de Gestión Operativa y Administrativa de Seguros Generales que cubra, como mínimo, los procesos de: Contabilidad, Tesorería, Pagos, Presupuestos, Cobranzas, Siniestros y Actuaciones Judiciales, Emisión y Reaseguro. El sistema deberá operar en dos ambientes separados (TEST/QA y PRODUCCIÓN), accesibles por Internet con controles de seguridad robustos (punto 6).

El diseño deberá ser interoperable, escalable y portable, y contar con servicios de actualizaciones técnicas y funcionales necesarias, planificación de continuidad de datos, procedimiento de Backup y Disaster Recovery, Gestión de usuarios, privilegios, incluyendo las vinculaciones a sistemas externos.

La duración de la contratación será de veinticuatro (24) meses, con opción a prórroga por hasta doce (12) meses a exclusivo criterio de la Compañía.

2. OBJETIVOS

Se establecen como objetivos del contrato resultante:

- a) Proveer todas las funcionalidades mínimas detalladas en el punto 4.
- b) Brindar soporte técnico y capacitación a usuarios clave y finales (punto 11 y 14).
- c) Asegurar estabilidad, continuidad operativa y calidad de datos, con mantenimiento evolutivo/correctivo (puntos 7 y 14).
- d) Ejecutar la migración inicial de datos con plan, mapeo y pruebas (punto 10)
- e) Ejecutar las tareas de instalación y puesta a punto para el correcto funcionamiento en la institución

3. PRINCIPIO DE EQUIVALENCIA TÉCNICA (NO EXCLUSIÓN)

Toda referencia tecnológica o a marcas será entendida como “o equivalente”. Se evaluará equivalencia por criterios objetivos: funcionalidad, rendimiento, seguridad, estándares abiertos, interoperabilidad y soporte.

4. ALCANCE FUNCIONAL MÍNIMO (CAPAS Y MÓDULOS)

4.1. Configuración y Seguridad

Administración de usuarios, roles y permisos (RBAC), políticas de contraseña/MFA configurables.

Estructuras organizativas, centros de costo/sectores, perfiles impositivos y reglas paramétricas por proceso.

Auditoría completa de operaciones, con retención configurable.

Base única de personas físicas/jurídicas y repositorio unificado de adjuntos con búsquedas y trazabilidad.

Alertas, autorizaciones electrónicas y calendario de feriados (parametrizable).

4.2. Contabilidad

Plan de cuentas operativo y plan normativo exigido por SSN; asientos automáticos y manuales; modelos de asientos.

Libros y reportes: diario, mayores, balances, sumas y saldos.

Módulos de inversiones (registro y archivos exigidos SSN), bienes de uso (altas, amortizaciones, ajuste por inflación).

SINENSUP/formatos SSN y reportes regulatorios vigentes (o equivalentes según actualización normativa).

4.3. Tesorería

Múltiples cajas; ingresos/egresos; medios de pago; cartera de cheques (incl. e-cheques).
Generación de archivos o interface para IVA digital; resúmenes bancarios; lotes de pago por CBU y cheques digitales.
Certificados de retención a productores.

4.4. Pagos a terceros

Gestión de facturas a pagar, órdenes de liquidación, retenciones/percepciones (Ganancias, IIBB), SICORE y regímenes provinciales.
Cuenta corriente de proveedores y proveedores de siniestros; detalle por órdenes y productores.

4.5. Presupuestos

Períodos de presupuesto; control por centro de costo/sector/rubro/concepto.
Reestimaciones/reasignaciones con auditoría; importación desde hojas de cálculo abiertas (CSV/XLSX).

4.6. Cobranzas

Preliquidaciones/liquidaciones; circuitos múltiples de cobranza; imputación automática; interfaces con medios de cobro (tarjetas, bancos, redes de cobranzas, billeteras, etc.).
Gestión de deudores por premios, reservas por incobrabilidad, avisos de vencimiento y carteo con estados.
Cuentas corrientes de productores y retenciones correspondientes.

4.7. Siniestros y Actuaciones Judiciales

Denuncias; ingreso y administración de siniestros; subsiniestros por reclamante/operación; siniestros que afecten múltiples pólizas (si aplica).
Circuitos configurables por ramo/sección; estimaciones; reservas (incl. revaluadas), IBNR; asientos de resumen.
Mediaciones, juicios y actuaciones con RAJ y tableros de seguimiento.

4.8. Emisión

Cotizadores por sección (AP, Vida, Sepelio, Salud, Automotores, Combinados, RC, etc.).
Propuestas/certificados; emisión de pólizas y endosos; esquemas comisiones (productores, brokers, organizadores).
Administración de paquetes de cobertura, sumas aseguradas, tasas/primas/tarifas; por edad actuarial/real (personas); nóminas (stock/altas/bajas); renovaciones y refacturaciones (lote/individual).
Impresión (individual/lote); tipos de vigencia; cupo/cúmulo por ramo/riesgo/cobertura/tomador; integración con calificación crediticia; cierres diarios/mensuales; reservas de riesgos en curso (8os8.. Revaluada y tasa uniforme).
Impuestos de emisión/sellos/internos y perfiles de cartera SSN.

4.9. Reaseguro

Contratos automáticos (cuota parte, excedente, XL, stop 8os) y facultativos (proporcional/XL).
Vínculos pólizas/siniestros; cuentas corrientes de reaseguradores y brokers; bordereaux y cuentas técnicas.

Las capacidades listadas son mínimas. Se admitirán enfoques funcionales alternativos cuando demuestren equivalencia en resultados.

5. INTEROPERABILIDAD Y ESTÁNDARES

APIs REST/JSON documentadas (OpenAPI 3.x o equivalente); webhooks y SFTP/HTTPS para integraciones batch.
Formatos de datos abiertos: JSON, CSV y/o XML.
Manual de integración para terceros (endpoints, esquemas, ejemplos, códigos de error).

6. SEGURIDAD

Cifrado en tránsito (TLS 1.2+) y en reposo (AES-256 o equivalente).
RBAC, MFA configurable, segregación de ambientes (DEV/QA/PROD) y principio de mínimo privilegio.
Registro de auditoría inviolable e íntegro (exportable).
Cumplimiento de normativa SSN aplicable, Ley 20.091 y regulaciones vigentes; actualización ante cambios regulatorios.

7. ARQUITECTURA DESPLIEGUE Y CONTINUIDAD

Implementación cloud; virtualizada o contenedorizada.
Dimensionamiento por desempeño: el oferente propondrá recursos acordes a las metas del punto 8, indicando justificación técnica.
Backups automáticos diarios con retención ≥ 30 días; $RPO \leq 24$ h y $RTO \leq 8$ h (o mejores), plan de DRP probado.
Actualizaciones y parches regulares sin afectar la operación (ventanas programadas).

8. DESEMPEÑO Y DISPONIBILIDAD (MÍNIMOS ACEPTABLES)

Disponibilidad mensual $\geq 99,5\%$ (excluidas ventanas programadas notificadas).
Rendimiento: latencia $p95 \leq X$ ms en operaciones críticas (a definir con la Compañía) bajo carga de Y transacciones/hora; el oferente deberá presentar pruebas de carga y dimensionamiento.
Observabilidad: métricas, logs y alertas; tablero de salud del sistema (uso CPU/RAM, latencia, colas, errores).

9. ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD

Interfaz consistente, responsive, con atajos y buscadores; manuales de usuario/administración.

10. MIGRACIÓN DE DATOS

Plan de migración con: relevamiento, mapeo campo-a-campo, reglas de transformación, enmascaramiento para QA, pruebas de reconciliación y criterios de aceptación (exactitud, completitud, unicidad).
Ensayo de migración y corte controlado; migración y reporte de calidad de datos post-migración.

11. CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA

Plan de capacitación a usuarios clave/finales y administradores; materiales y sesiones grabadas.
Manual técnico (arquitectura, seguridad, backup/restore, monitoreo) y guía de APIs para terceros.

12. ENTREGABLES MÍNIMOS

Documento de arquitectura, plan de pruebas (funcional, seguridad, desempeño), plan de respaldo/DRP, manuales (usuario/admin), manual de integración y cronograma.
Exportación total de datos en formatos abiertos (ver punto 13).

13. PORTABILIDAD Y REVERSIBILIDAD

Garantizar reversibilidad sin costos ocultos: exportación íntegra de datos y parámetros en formatos abiertos (JSON/CSV/XML + esquemas), más guías para importación por terceros.

14. SLA Y SOPORTE

Mesa de ayuda con tiempos de respuesta (máx.): Crítica ≤ 1 h, Alta ≤ 4 h, Media ≤ 8 h, Baja ≤ 24 h; tiempos de resolución proporcionales.
Reporte mensual de SLA, penalidades por incumplimiento según contrato.

15. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

Pruebas funcionales: cobertura $\geq 95\%$ de casos críticos definidos con la Compañía.
Pruebas de desempeño y seguridad superadas según §6–§8.
Migración validada (métricas de reconciliación acordadas).

ANEXO A

LICITACIÓN PÚBLICA N° 01/2025
CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN
OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA DE SEGUROS GENERALES

PLANILLA DE COTIZACIÓN

RAZÓN SOCIAL:

PROPUESTA ECONÓMICA	
SERVICIOS	MONTO MENSUAL CON IMPUESTOS DE LA OFERTA
<u>RENGLÓN ÚNICO:</u> CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA DE SEGUROS GENERALES, MIGRACIÓN DE DATOS Y \$ MANTENIMIENTO En cumplimiento de la normativa emanada de la Ley N° 20.091 sobre Entidades de Seguros y su Control y la Resolución SSN N° 38.708/2014 relativa al Reglamento General de la Actividad Aseguradora (R.G.A.A.).	
MONTO TOTAL DE LA OFERTA CON IMPUESTOS (x 24 Meses): SON PESOS	
(En números y letras según lo especificado en el presente Pliego de Cláusulas Particulares y Especificaciones Técnicas)	

FIRMA, SELLO Y ACLARACIÓN