



**IAPSER**  
SEGUROS

LICITACIÓN PÚBLICA 06/2021  
PLIEGO DE CONDICIONES  
PARTICULARES Y TÉCNICAS

**Objeto:** Servicio de Emergencias Mecánicas.

**Fecha de Apertura:** 14/06/2021 – 10.00 horas

**Lugar de Apertura:** Salón de Presidentes – I.A.P.S. – Casa Central.

**Presupuesto Oficial Anual:** \$97.000.000 + IVA

## **PLIEGO de CONDICIONES PARTICULARES**

### **Artículo Primero. OBJETO**

El presente llamado a Licitación Pública tiene por objeto la contratación de la prestación del servicio de auxilio mecánico consistente en: **ASISTENCIA MECÁNICA LIGERA Y REMOLQUE** a proveerse a todos los vehículos que cuenten con contratos de Seguro vigentes en el INSTITUTO AUTÁRQUICO PROVINCIAL DEL SEGURO y según las características detalladas en pólizas, en todo el ámbito de la República Argentina y países en los que se brinde la cobertura, en un todo de acuerdo con el Pliego de Condiciones Técnicas.

### **Artículo Segundo. Descripción del Servicio a prestar**

A. Servicio mecánico de urgencia (en adelante el Servicio) en favor de los asegurados del Instituto Autárquico Provincial del Seguro, durante las 24 horas los 365 días del año para la asistencia de las urgencias que se detallan a continuación:

- Mecánica ligera y eléctrica de emergencia,
- pinchadura de neumáticos,
- falta de combustible,
- remolque,
- cualquier situación que suponga urgencia relacionada a las condiciones del presente y requiera el auxilio uno de los móviles del prestador.

B. El servicio requerido incluye:

- Grabado de cristales sin cargo (sistema químico) para vehículos 0km
- Vehículo (automóvil) sustituto gratuito por 48hs. y hasta 200km libres diarios en caso de destrucción total o robo.
- Traslado de los pasajeros que acompañan al asegurado en remis o taxi hasta la localidad más cercana al lugar del hecho que dio origen al pedido del servicio de asistencia de emergencia.
- Prestación del servicio a todos aquellos vehículos cuyo peso no supere los 2.000 kg y cuya altura no supere los 2,10 metros., incluyendo motocicletas de cualquier cilindrada, para su remolque por elevación.
- El prestador del servicio deberá proveer personal idóneo, presente en el lugar de la emergencia que fuere indicado por el interesado,
- El proveedor del servicio deberá suministrar los materiales, repuestos, maquinarias, herramientas y demás elementos necesarios para la ejecución de los trabajos objeto de la presente Licitación.
- El servicio deberá prestarse en territorio Argentino y en países en los que se brinde la cobertura.

C. Beneficiario: se considera beneficiario (usuario) de los servicios a todos los vehículos (automóviles, moto vehículos y/o camionetas) particulares y oficiales asegurados en el Instituto Autárquico Provincial del Seguro, tanto actuales como los que se incorporen en el futuro, como así también los de propiedad del IAPSER, independientemente de quien conduzca el automóvil al momento de solicitarse el servicio, que se encuentren incluidos en la base de datos remitida periódicamente al Prestador.

- D. Condiciones de las prestaciones del servicio: La Prestadora brindara:
- Asistencia en el lugar y en el tiempo inmediato prudente y/o urgente a las circunstancias debidamente explicitadas por los clientes.
  - Personal especializado en mecánica ligera, el cual deberá hacerse presente en el lugar indicado de la emergencia,
  - Tiempo promedio razonable de 25 minutos dentro de ejidos municipales.
  - Disponer una unidad grúa móvil diseñada con características de “taller” es decir, con el equipamiento, herramientas, combustible, y repuestos necesarios para asistir las urgencias que pudieren afectar el funcionamiento de un vehículo.
  - Traslado del vehículo en unidad grúa (al taller más cercano o al lugar que indique el asegurado)
  - Los pasajeros acompañantes que se encuentren el vehículo que solicita la asistencia si se tratare de una ruta o un lugar sin posibilidades de otros transportes, serán trasladados a la localidad más próxima del lugar donde se genera la emergencia mecánica.

Las unidades móviles a las que se hace referencia en la presente Memoria Técnica, efectivizarán el auxilio a los clientes llevando a cabo el remolque de los vehículos asegurados hasta la distancia de 250 km lineales (500 km totales) como mínimo, de acuerdo a lo establecido por la Cláusula CA CO 15.1 (o la que en su reemplazo oportunamente dicte la autoridad competente).

Para dar cumplimiento al servicio, el Oferente deberá contar en forma permanente con unidades móviles de Auxilio Mecánico equipadas y con camilla hidráulica durante las 24 hs del día, los 365 días del año.

Las unidades móviles afectadas al servicio (de la adjudicada o sub contratadas), deberán llevar inscripto y visible el logo correspondiente que las identifique como una unidad de auxilio o de remolque de vehículos a los efectos de que el asegurado asistido pueda identificar la empresa que lo asiste.

Queda expresamente convenido que las unidades móviles dispuestas deberán estar en condiciones de permanente operatividad, y habilitadas para tal fin por autoridad competente, de manera tal que el servicio se preste sin interrupción alguna. Cuando ocurriere una ausencia total o parcial de alguna de las unidades, el Oferente deberá proveer otro equipo con iguales características al solicitado, en reemplazo del ausente y de forma inmediata.

El Oferente deberá proveer a sus unidades de todos los elementos de seguridad y de señalización necesarias, que garanticen la seguridad propia del tránsito para la prestación del servicio al que se obliga.

Las unidades afectadas al servicio deberán estar inscriptas en el Registro Transportes de Carga correspondiente, según lo expresa la Ley de Tránsito N° 24.449 y contar con todos los elementos de visibilidad (señales lumínicas, barrales, flechas, conos), que permitan el correcto balizamiento preventivo cuando se realicen asistencias en rutas y calles, y cuando se observe ausencia de personal de Seguridad Vial o de las fuerzas de Seguridad, a fin de garantizar la seguridad de los bienes y personas asegurados y terceros.

Estará a cargo exclusivo del Oferente la dirección y contratación del personal necesario para la prestación del servicio, siendo aquel el único responsable por el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales frente al personal afectado a dichos fines.

Servicio de Pre-Denuncia. Deberá ofrecerse el Servicio de Pre-denuncia, el cual consiste en un canal que funciona como un call center, (24 horas por 365 días) como mínimo para el territorio de Entre Ríos, para los siniestros ocurridos en Entre Ríos. A través del mismo se reciben denuncias telefónicas de siniestros en los cuales existan personas lesionadas, desde el momento mismo de ocurrido el siniestro, para luego dar intervención a los interceptores, que tienen como fin concurrir al lugar del hecho, a fin de relevarlo, y recabar todas las pruebas necesarias, para la determinación de la responsabilidad.

Vehículo exclusivo IAPSER Seguros. La prestadora deberá contar con una de sus unidades de remolque de la ciudad de Paraná, Entre Ríos, dedicada e identificada en forma exclusiva para el IAPSER. Esta unidad debe estar disponible y en condiciones óptimas de funcionamiento en todo momento, de manera de garantizar una atención diferencial y privilegiada a los asegurados de la empresa. Se deja aclarado que los servicios a nuestros asegurados se podrán realizar por cualquier unidad de servicio con la que cuente la prestadora. La Prestadora aportará una unidad móvil de su propiedad con el logo que identifica al IAPSER que será utilizada de forma exclusiva para la atención del/los clientes del Instituto que requieran del servicio en Paraná, sin cargo adicional. Como contraprestación de esta publicidad, la Prestataria se hará cargo del seguro de esta unidad mientras dure el presente contrato. El ploteo del vehículo es a cargo del IAPSER.

Servicio de "lubricentro" móvil. Este servicio deberá ser prestado dentro de la zona de la ciudad de Paraná, Entre Ríos. La prestadora deberá contar con una unidad debidamente equipada con la tecnología y herramientas necesarias para realizar cambios de aceite y filtros en domicilios de los asegurados. El costo del servicio se incluye dentro del presente. No se incluye costo de materiales, los cuales serán soportados por el asegurado. Dicho vehículo deberá estar ploteado con diseño exclusivo del IAPSER.

Los servicios descriptos operan como base mínima de servicios requeridos. Cualquier otro servicio extra/adicional ofrecido por los oferentes será considerado una mejora del servicio y sopesado al momento de evaluación de ofertas.

### **Artículo Tercero.   INFRAESTRUCTURA**

El oferente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- ❖ Estar radicado y poseer oficina propia en la ciudad de Paraná.
- ❖ Antigüedad mínima en el rubro de diez (10) años.
- ❖ Capacidad Operativa propia y/o subcontratada para la ciudad de Paraná: Debe contar con RRHH dedicado exclusivamente a la administración del servicio y a la atención del beneficiario en la base de Paraná. A tal fin, deberá contar con la cantidad mínima de doce (12) empleados (personal en relación de dependencia) domiciliados en la provincia de Entre Ríos.

- ❖ Capacidad Operativa suficiente para el resto del país: debe informar periódicamente cuáles son los prestadores que llevarán a cabo la tarea en el interior del país, de acuerdo a los contratos o acuerdos que realice para tal fin.
- ❖ Poseer un mínimo de 7 vehículos propios con base en Paraná, Entre Ríos, para ambos tipos de asistencia a prestar (mecánica y traslados), respecto de los cuales deberá presentar los correspondientes certificados de dominio.
- ❖ Contar con líneas de comunicación rápidas y eficaces, a saber, Call Center, sistemas operativos y de procesamiento de datos, y sistemas informáticos afines.

**Artículo Cuarto.      CONDICIONES OPERATIVAS**

- A. El Oferente se obliga a poner a disposición de los beneficiarios y mantener una estructura de servicio en condiciones de operatividad y eficacia que permita asumir la prestación del servicio en la forma y con los estándares de calidad solicitados y a los que se comprometa contractualmente. Asimismo, se obliga a mantener sus centrales de atención con personal idóneo las 24 horas del día, en idioma español durante todo el año (incluyendo feriados y días no laborables).
- B. Se obliga asimismo a administrar por completo la prestación del servicio a través de un sistema informático propio que cumpla con las condiciones de seguridad y confidencialidad que se establezcan. Dicha administración deberá contemplar el registro de todos los datos e información necesarios para una correcta administración del servicio.
- C. El Oferente deberá poner a disposición de IAPSER toda la información necesaria para el control de los servicios realizados.
- D. Las prestaciones de cada servicio en su tipo para asistencias por emergencias mecánicas a los vehículos descriptos en el presente llamado, deberán ajustarse a las condiciones generales, particulares y con los niveles de control de calidad descriptas.
- E. El IAPSER brindará - mediante soportes técnicos adecuados - los datos necesarios para la identificación de los Asegurados y la cantidad de vehículos expuestos durante la vigencia del contrato, estimados para la presente en 42.400 (cuarenta y dos mil cuatrocientos). Sobre el total de servicios prestados, se estima también que un 65% será requerido en la provincia de Entre Ríos, y un 35% en el resto del País.
- F. El Oferente deberá designar un ENCARGADO DEL SERVICIO, quien tendrá relación directa y constante con los responsables designados por la contratante a los efectos de solucionar posibles desvíos en la atención, controversias o quejas de los asegurados.
- G. Base de datos: La propiedad de la base de datos es exclusiva del IAPSER, y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean los correspondientes a la prestación de los servicios de asistencia contratados.
- H. Confidencialidad: El Oferente se obliga a guardar estricto secreto y confidencialidad con relación a toda la información que IAPSER le provea relativa a los asegurados. Esta obligación subsistirá aun después de la finalización de la relación contractual por cualquier causa que fuere.

**Artículo Quinto.      CONDICIONES DEL SERVICIO A PRESTAR A ASEGURADOS.**

Se transcriben a continuación fragmentos pertinentes de la póliza estándar de seguro automotor a fin de que sean conocidas por el oferente. Estas condiciones deberán ser cumplimentadas a la hora de la prestación del servicio. La sola presentación de oferta implica la aceptación de las mismas por parte del oferente.

**A. Servicio de Remolques.**

La prestación del servicio de asistencia a un Asegurado no implicará en ningún caso el reconocimiento por parte de la aseguradora de la existencia de una efectiva ocurrencia del riesgo respecto de las coberturas de seguro que pudieran haberse contratado y se encuentren incluidas en la póliza.

**B. Asistencia al vehículo.**

La asistencia al vehículo (en adelante la Asistencia) consiste en el servicio de auxilio mecánico de emergencia o remolque, para cualquier tipo de falla, avería mecánica o accidente que sufra el automotor asegurado, que le impida continuar su normal circulación, y se presta durante las 24 horas, los 365 días del año.

La Asistencia no se prestará en caso que no se halle vigente la póliza o se hallare suspendida su cobertura, cualquiera sea la causa, como por ejemplo que no se hubiera pagado el premio del seguro.

La Asistencia podrá ser solicitada por el asegurado o el conductor autorizado por él.

La aseguradora podrá contratar con terceros, denominados "Prestadoras", la ejecución efectiva de la Asistencia.

**C. Condiciones de Asistencia.**

1.- La Asistencia se halla integrada por los servicios que se establecen a continuación:

Operaciones Mecánicas de Emergencia: que puedan ser realizadas en la vía pública, a fin de permitir la continuidad del viaje del vehículo (los repuestos y otros elementos que se proporcionen son a cargo del solicitante y deben ser pagados al momento de ser asistido).

Servicio de remolque: hasta el taller que indique el solicitante en tanto el taller esté ubicado dentro del radio en kilómetros previsto más abajo o el solicitante abone la diferencia en kilómetros al precio indicado por el punto 3 del presente Artículo, en caso de no poder solucionar el inconveniente. Los costos correspondientes a peajes serán a cargo del solicitante.

2.- El tiempo dentro del cual se preste la Asistencia estará sujeto a las condiciones y disponibilidades en zona de cobertura según ubicación de las dependencias del prestador.

3.- El Servicio de Remolque se otorgará bajo las siguientes condiciones:

- Abarca un radio de 250 km. de ida más 250 km de vuelta a partir del lugar en el que se produzca la inmovilización del vehículo.

Para el supuesto de exceder el traslado los radios detallados anteriormente y previa conformidad del asegurado antes de dar inicio al remolque, se abonará al móvil de asistencia un cargo adicional, por kilómetro a recorrer en exceso de \$... (Pesos ...).

Este precio se deberá pagar con más el impuesto al valor agregado correspondiente.

- En cualquiera de sus modalidades, se otorgan un total de 9 servicios de Asistencia anuales sin cargo (dicho plazo se empezará a contar desde el inicio de la vigencia de la Póliza en cuestión). A los fines de la contabilización de la cantidad de servicios, no se considerarán los siniestros (choque o vuelco o desbarrancamiento) en los cuales el asegurado requiera este mismo servicio.

A partir del décimo servicio, los costos de la Asistencia serán a cargo del solicitante. Previa conformidad del solicitante y antes de dar inicio al remolque, se abonará al móvil de asistencia un cargo adicional, por servicio de \$... (Pesos ...).

- De ser necesario el remolque del vehículo, no podrá viajar en su habitáculo persona alguna durante el traslado. Asimismo, será necesario que acompañe el servicio al menos una persona responsable y no más de la cantidad que permita el límite de ocupantes establecido por las normas del fabricante del vehículo con el que se realice el traslado.

4.- El ámbito territorial de la prestación se extiende a todo el territorio de la República Argentina.

En la República Oriental del Uruguay, Brasil, Paraguay y Chile se reconocerá el servicio contratado por el Asegurado hasta el importe de \$100,00 por kilómetro recorrido, por todo concepto, de acuerdo a los beneficios, alcances y observaciones indicados para este adicional. Este importe se aplicará para cancelación de premios de pólizas. Este importe se reconoce al asegurado por parte del IAPSER mediante la modalidad de reintegro contra presentación de rendición de gastos. De forma posterior este importe deberá ser reintegrado al IAPSER por parte del prestador del servicio.

Este monto se actualizará en las mismas condiciones y en idénticas proporciones a lo estipulado en el artículo Séptimo inciso A).

Resulta de aplicación para este servicio lo prescripto en el artículo Séptimo inciso 3).

#### D. Alcance de las Obligaciones

La aseguradora queda relevada de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación, o de vías de circulación, o impedimentos ajenos a ella, no se pueda efectuar, por medio de las prestadoras contratadas, cualquiera de las prestaciones que integran la Asistencia. Cuando elementos de esta índole interviniesen, la aseguradora se compromete a arbitrar los medios razonables que permitan la ejecución de la Asistencia o alguna de las prestaciones que la integran si otras no fueran posible dentro del menor plazo desde que le fuera requerida.

#### E. Utilización del Servicio de Asistencia

Cuando se produzca el hecho objeto de una Asistencia, el solicitante deberá requerir por teléfono la asistencia correspondiente, indicando el Número de póliza, lugar exacto donde se encuentra el vehículo, marca y modelo del automotor, patente y color, y de ser factible referenciar la posible falla.

Al momento de la prestación se requerirá al solicitante, la exhibición del comprobante del seguro y documentación del vehículo.

En caso de necesidad de remolque y estando el vehículo con carga, el propietario y/o beneficiario y/o usuario, exime al prestador y a la aseguradora de toda responsabilidad que pudiera corresponderles, por los daños que pudiera ocasionársele a la carga, en

ejercicio o en función del servicio otorgado por la presente cláusula. Asimismo, la prestadora podrá negarse al traslado del vehículo con la carga, si las condiciones de seguridad así lo ameritan.

Queda expresamente excluido cualquier tipo de compensación o reembolso por servicios contratados directamente por el solicitante y sin previo consentimiento de la aseguradora. En caso de consentirse excepcionalmente la prestación del servicio contratado directamente por el solicitante, la aseguradora reconocerá como tope los valores vigentes del servicio de asistencia habitual otorgado por la aseguradora o sus prestadoras.

#### **Artículo Sexto.      A COTIZAR**

Las cotizaciones deberán prever los ítems que se detallan a continuación. Deberá cotizarse en renglones por separado.

A. Las asistencias por emergencias mecánicas a los vehículos y servicios adicionales comprendidos en el artículo SEGUNDO del presente pliego se cotizarán PER CÁPITAS, es decir precio unitario por cápita asegurada.

A fin de contar con un estimado para la cotización, se informa que a la fecha los Asegurados y la cantidad de vehículos expuestos es de 42.400 (cuarenta y dos mil cuatrocientos). Sobre este total se estima que un 65% son de la provincia de Entre Ríos, y un 35% del resto del País.

B. Los servicios a brindar al asegurado en caso de excedentes en los topes de póliza automotor en cuanto a kilómetro recorrido y cantidad de servicios utilizados de acuerdo a lo estipulado en el Artículo QUINTO, inciso C), punto 3).

#### **Artículo Séptimo.      CONDICIONES ECONOMICAS**

A. Las partes se comprometerán a revisar y a actualizar semestralmente los precios del servicio. Esto incluye tanto el inciso A como B del artículo Sexto. Se tomará como base de la actualización el índice de precios al consumidor nivel general (IPC nivel general) publicado por INDEC para el período en cuestión. Dicho índice opera como tope a la actualización de precios. Dicha revisión deberá comenzar a negociarse como mínimo 30 días antes del vencimiento de cada semestre, a los efectos de que los nuevos valores sean aplicables al inicio de cada semestre contractual. En caso de no alcanzar un acuerdo al finalizar cada semestre contractual, las partes podrán rescindir el contrato notificando a la contraparte con 180 días de anticipación, sin que ello de origen a indemnización alguna.

B. Las condiciones de pago son por mes anticipado. El pago se hará en todos los casos a los 5 (cinco) días de la fecha de presentación de la factura correspondiente. El pago se realizará mediante acreditación en Cta. (C.B.U.). La mora en el pago se operará de pleno derecho, automáticamente, sólo por el mero y simple vencimiento del plazo y sin necesidad de interpelación de ningún género o naturaleza. En caso de mora se pacta la aplicación un interés mensual equivalente a la Tasa Activa del Banco Nación.

C. El pago al proveedor se efectuará mediante transferencia bancaria.

#### **Artículo Octavo.      Actualización Garantía de Cumplimiento Contractual**

Habiéndose practicado la actualización de precio prevista en el artículo Séptimo inciso A), el adjudicatario deberá en consecuencia adecuar la garantía de cumplimiento contractual prevista en los artículos vigésimo cuarto y vigésimo



quinto del Pliego de Condiciones Generales, a los nuevos valores acordados. Es decir que deberá incrementar la garantía de cumplimiento contractual del 5% del valor del contrato en idéntica proporción al aumento otorgado.

**Artículo Noveno.    CONTRATO**

Dentro de los veinte (20) días corridos de notificada la adjudicación se procederá a la suscripción del correspondiente contrato por los Servicios adjudicados en un todo de acuerdo a las especificaciones del presente proceso y la propuesta presentada.

**Artículo Décimo.    VIGENCIA**

La vigencia del contrato de locación de servicios será de **TRES AÑOS** a contar desde la fecha de firma del contrato. De no mediar manifestación en contrario de ninguna de las partes, el plazo contractual se renovará automáticamente por única vez en idénticas condiciones contractuales.

**Artículo Undécimo.  FORMA de ADJUDICACIÓN.**

El I.A.P.S. se **reserva el derecho** de adjudicar a favor de la/s propuesta/s que considere responde en mejor medida a sus intereses, o rechazar todas sin derecho a reclamo alguno por parte de los oferentes.

La presentación de una sola oferta no invalidará el acto licitatorio y podrá ser adjudicado.

**Artículo Duodécimo.       CONSULTAS y ACLARACIONES.**

Podrán solicitar aclaraciones sobre los mismos por escrito y hasta **los dos (2) días anteriores** a la fecha fijada para su apertura dirigiendo la misma al Área Compras y Contrataciones del I.A.P.S. y su Grupo Económico sito en Peatonal San Martín 918/56 Planta Baja – Paraná – Entre Ríos. Tel. 0343 – 44 20 138/139/140. Mail: [compras@institutoseguro.com.ar](mailto:compras@institutoseguro.com.ar).