



PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES  
PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

***Poder Judicial  
de la Provincia  
de Santa Fe***

***Licitación Privada N° 52/26***

***“Plataforma de atención digital  
conversacional para el Poder  
Judicial de Santa Fe”***

***Expte CUIJ N° 21-17640960-3***



**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES  
PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

**LICITACIÓN PRIVADA N° 52/26 - Expte CUIJ N° 21-17640960-3**

**>Objeto: Plataforma de atención digital conversacional para el Poder Judicial de Santa Fe**, de acuerdo a las características técnicas expresadas en el Presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

La presente gestión se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley N° 12.510 de Administración, Eficiencia y Control del Estado, su decreto reglamentario N° 1104/16, el Acta N° 44, el Acuerdo Ordinario de fecha 18-10-2016, el pliego único de bases y condiciones generales y por las siguientes:

**CLAUSULAS COMPLEMENTARIAS**

**1 - APERTURA:**

Día **31 de agosto de 2026** a las 9:00 hs en la Dirección General de Administración del Poder Judicial de Santa Fe (San Jerónimo 1551 - 2do. Piso - Santa Fe).-

Las ofertas serán recepcionadas hasta el día y hora fijado para la apertura de las ofertas, en la Mesa de Entradas de la Dirección General de Administración: San Jerónimo 1551 – Segundo Piso - de la ciudad de Santa Fe.

No se aceptarán, bajo ningún concepto, las ofertas que sean presentadas o que lleguen por correo o cualquier otro medio, luego de la hora fijada en los avisos de la convocatoria para la recepción de las ofertas, aún cuando no se hubiese abierto ninguna oferta en el momento en que pretenda efectuarse la presentación y aunque se justifique por el sello u otro elemento que se han despachado a tiempo.

**2 - ADQUISICIÓN DEL PLIEGO:**

La adquisición del pliego no corresponde.

El mero hecho de participar en la presente gestión implicará la aceptación total e incondicionada y el pleno sometimiento al mismo.

**3 – SOMETIMIENTO AL RÉGIMEN JURÍDICO:**

La presentación por el proponente de la oferta sin observaciones a la ley, su decreto reglamentario, al Acta N° 44, Acuerdo Ordinario de fecha 18-10-16 y al pliego único de bases y condiciones generales y cláusulas particulares, implica la aceptación y sometimiento a las cláusulas de esta documentación básica, constituyendo el todo un contrato que se perfecciona con la aprobación en término de la adjudicación por el Poder Judicial.

**4 - PRESUPUESTO OFICIAL:**

El presupuesto oficial para la presente licitación es de \$ 54.540.000,00 (pesos cincuenta y cuatro millones quinientos cuarenta mil).

## **5 - CIRCULARES CON O SIN CONSULTA:**

Los interesados podrán solicitar por escrito al Poder Judicial cualquier aclaración o efectuar cualquier tipo de consulta para la preparación de su oferta cinco días antes a la fecha de apertura. La respuesta se realizará mediante circulares con consulta hasta tres días anteriores a la fecha límite para recepción de ofertas. Dentro del mismo plazo, el Poder Judicial -si lo juzgare necesario- podrá también formular aclaraciones de oficio, mediante circulares sin consulta que no modifiquen sustancialmente la documentación licitatoria. El Poder Judicial podrá, a su sólo criterio, o a solicitud de uno de los interesados, extender por una vez el plazo indicado para realizar las consultas, cuando la naturaleza de éstas u otras razones así lo requieran. Las circulares serán publicadas por Internet.

## **6 – NOTIFICACIONES:**

Serán consideradas válidas las notificaciones o comunicaciones que realice el Poder Judicial al correo electrónico declarado oportunamente por el oferente al momento de presentar su oferta.

## **7 – SISTEMA DE GESTIÓN:**

La presente Gestión se realizará mediante el procedimiento de etapa única. La evaluación de las ofertas estará a cargo de una Comisión de Preadjudicación, la que procederá a analizar la admisibilidad y conveniencia de las ofertas, de conformidad con lo establecido en el Acta N° 44, Acuerdo Ordinario de fecha 18-10-16, Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y en el presente pliego, se establecerá el orden de mérito de las ofertas y recomendará la adjudicación a la oferta más convenientes, emitiendo la correspondiente Acta de Preadjudicación.-

## **8 - REQUISITOS DE LAS OFERTAS:**

La presentación de las ofertas se hará a través del sistema de sobre único, debiendo cumplimentarse con las formalidades establecidas en el art. 139 de la Ley N° 12.510 y su decreto reglamentario, teniendo en cuenta en particular lo siguiente:-

En el Sobre deberá establecerse claramente en el exterior el tipo y número del acto licitatorio a que está referido, el día y hora del Acto de Apertura y titularlo “Documentación, antecedentes, propuesta técnica y económica”.-

Las Ofertas deberán ser presentadas en sobre perfectamente cerrado, en original y copia (fotocopia simple), ambas en idéntica cantidad de fojas. Deberán ser numeradas en forma correlativa en cada foja del original y duplicado.-

Las ofertas serán escritas en tinta y redactadas en idioma nacional.-

Deberán estar firmadas en todas sus fojas por el oferente o su representante autorizado, con



Poder Judicial

## PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

aclaración de nombre y apellido del firmante e identificación de razón social y cargo que ocupa.-

Las enmiendas y raspaduras en partes fundamentales de la oferta deberán ser debidamente salvadas.-

### 9 – CALIDAD DE PROVEEDOR:

A los efectos de la presentación de las ofertas, es requisito estar inscripto en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia. No obstante, podrán presentar ofertas personas humanas o jurídicas no inscriptas, implicando la sola presentación, solicitud tácita de inscripción. En este último caso los oferentes, al momento de presentar la oferta y formando parte de la misma, deberán proporcionar e incluir la información que en cada caso se indica, acompañando copia debidamente certificada de la documental que así la acredite:

#### Personas humanas y apoderados:

Nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio real y constituido, estado civil y número y tipo de documento de identidad.

#### 1. Número de Clave Única de Identificación Tributaria.

- Número de Inscripción en la Administración Provincial de Impuestos (API).

#### Personas jurídicas:

- Razón social, domicilio legal y constituido, lugar y fecha de constitución.
- ▲ Número de Clave Única de Identificación Tributaria.
- Número de Inscripción en la Administración Provincial de Impuestos (API).
- Nómina de los actuales integrantes de sus órganos de fiscalización y administración.
- Copia certificada por autoridad de registración del Contrato Social y su última modificación.
- Fechas de comienzo y finalización de los mandatos de los órganos de administración y fiscalización.

#### Personas jurídicas en formación:

- Fecha y objeto del contrato constitutivo.
- Número de expediente y fecha de la constancia de iniciación del trámite de inscripción en el registro correspondiente.

#### Agrupaciones de Colaboración, Consorcios y Uniones Transitorias:

- Identificación de las personas humanas o jurídicas que los integran.
- Identificación de las personas humanas que integran los órganos de administración y fiscalización de cada empresa.
- Fecha del compromiso de constitución y su objeto.
- Fecha y número de inscripción emitida por la autoridad de registración o constancia de iniciación del trámite respectivo.
- Declaración de solidaridad de sus integrantes por todas las obligaciones emergentes de la presentación de la oferta, de la adjudicación y de la ejecución del contrato, con renuncia expresa al beneficio de excusión.
- Porcentaje de participación que tendrá cada miembro en la UT que constituya en caso de resultar adjudicatarias.
- Actas societarias de cada miembro del consorcio oferente, que contenga la

autorización para la suscripción del compromiso de constitución de la UT.  
El Poder Judicial no dará curso a las facturas mientras la firma adjudicataria no esté inscripta.

**10 – REQUISITOS PARA HACER USO DE LOS BENEFICIOS DE LA LEY 13.505:**

Los oferentes que opten por hacer uso de los beneficios de esta ley deberán cumplimentar con lo previsto en el artículo 4 de la misma y, previo al acto de apertura, estar inscriptos en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia.-

**11 - OFERTA:**

- La oferta deberá incluir, en el orden que se indica, la siguiente documentación:
1. Nota de presentación, por la cual se manifieste la intención de participar en la gestión y los datos personales o empresariales.
  2. Índice de la documentación presentada.
  3. Oferta económica.
  4. Tasa Retributiva de Servicios: NO SE APLICA SEGÚN ART 47 – LEY 14426
  5. Garantía de mantenimiento de oferta.
  6. Constancia de inscripción en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia. En su defecto, la documentación que acredite su personería, de acuerdo a la cláusula 8.
  7. Declaración de aceptación de la competencia y jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Santa Fe, haciendo renuncia expresa a todo otro fuero o jurisdicción incluyendo la federal.
  8. Declaración jurada del oferente de que no se encuentra comprendido en ninguna causal de inhabilidad para contratar con la Administración Pública Provincial.
  9. Declaración de constitución del domicilio especial del oferente en la ciudad de Santa Fe y de constitución de una dirección de correo electrónico en las que serán válidas las notificaciones o comunicaciones establecidas por el Poder Judicial.
  10. Certificado negativo del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (R.D.A.M.), Para el caso de personas jurídicas deberá presentarse certificado de los miembros que integren los órganos de administración; para “Unión Transitoria” (U.T.), de los miembros de los órganos de administración de las personas jurídicas que la componen.
  11. Nota mediante la cual informa que, al momento de su inscripción en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia, se adhirió a la Ley N° 13.505
  12. Declaración Jurada – Ley 17.250, Formulario 522/A, expedida por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), del mes anterior, firmada y con acuse de presentación web. La misma se obtiene con clave fiscal incorporando la relación dentro del servicio web “DDJJ Ley 17.250 – Formulario 522/A”.
  13. Certificado expedido por el Registro de Procesos Universales en donde se informe si el oferente se encuentra incurso en proceso de concurso o quiebra.



Poder Judicial

## PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

14. Constancia de Cumplimiento Fiscal extendida por la Administración Provincial de Impuestos (Art. 47 Normativa Unificada, Sistema Único de Normas Reglamentarias e Interpretativas de la Legislación Tributaria Provincial). La misma se obtiene con clave fiscal a través del sitio de Internet [www.santafe.gov.ar](http://www.santafe.gov.ar), ingresando a: Impuestos – Impuesto sobre los Ingresos Brutos – Constancia de Cumplimiento Fiscal. Los oferentes de otras provincias, que demuestren no tener sustento en la Provincia de Santa Fe, deberán presentar una nota con carácter de declaración jurada exponiendo dicha situación, comprometiéndose a que en caso de ser adjudicado, procederá a dar de alta a la jurisdicción de Santa Fe.

15. Toda otra documentación legal o técnica que se solicite en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

El oferente que se encuentre inscripto en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia deberá adjuntar a su oferta la documentación indicada en el punto 10) precedente, siempre y cuando la misma se encuentre vencida a la fecha de apertura de la presente gestión. De lo contrario, deberá presentar nota en carácter de Declaración Jurada manifestando que dichos certificados se encuentran vigentes en el mencionado Registro.

### **12 - OFERTA ECONÓMICA:**

Deberá cotizarse el precio unitario, el total del renglón y el total general de la oferta. El precio cotizado será considerado precio final, por todo concepto, para el Poder Judicial.

Los oferentes podrán realizar, además de su oferta básica, ofertas alternativas conforme lo establecido en el artículo en el punto 3.2.10 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

#### **Importante:**

Se podrá cotizar por alguno o todos los renglones. Como alternativa, después de ofertar por el total de los renglones, el oferente podrá proponer descuentos en su oferta sobre la base de la adjudicación de todos los renglones. Estos descuentos serán tenidos en cuenta a los efectos de evaluar la conveniencia de la oferta.

### **13 – MONEDA DE COTIZACIÓN:**

La oferta económica deberá expresarse en pesos.

### **14 – MANTENIMIENTO DE OFERTA:**

El oferente se obliga al mantenimiento de la oferta con su correspondiente garantía durante un plazo de treinta (30) días corridos, contado a partir del día siguiente al del acto de apertura. La obligación de mantener y garantizar la oferta se renovará automáticamente por un plazo de treinta (30) días corridos, salvo que el oferente notificara fehacientemente al Poder Judicial su decisión de desistir de la misma con, por lo menos, tres (3) días de anticipación al día del vencimiento de cada uno de los períodos de renovación establecidos, exclusive. El desistimiento dentro del plazo de mantenimiento de la misma acarreará la pérdida de la garantía de mantenimiento de la oferta constituida con pleno derecho y sin

necesidad de interpelación previa por parte de la Dirección General de Administración.  
El mantenimiento de oferta comprenderá un plazo total de sesenta (60) días corridos en caso de no formularse renuncia en tiempo y forma.

**15 – EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS:**

Las ofertas serán analizadas y evaluadas por la Comisión de Pre-adjudicación de conformidad con lo establecido en el presente Pliego. En cualquier momento del procedimiento de evaluación se podrá pedir a los oferentes aclaración, ampliación o información complementaria que se considere necesaria, siempre y cuando la misma no modifique elementos esenciales de las ofertas o viole el principio de igualdad. La información solicitada deberá ser presentada dentro del plazo de dos días contados a partir de la fecha de recibida la intimación, la documentación subsanable que no hubieran acompañado con su oferta, bajo apercibimiento de desestimación de la oferta en caso de incumplimiento, salvo que el mismo obedezca a razones justificadas.

**16- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:**

La adjudicación se efectuará por renglón único y recaerá en aquella oferta que, habiendo cumplimentado las exigencias del presente pliego (admisibilidad formal, técnica y económica), resulte la más conveniente para el Poder Judicial.  
De estimarlo conveniente, el Poder Judicial, podrá variar las cantidades adjudicadas reduciéndolas o ampliándolas hasta en un 20% (veinte por ciento) de las consignadas en el presente pliego.-

**17 – GARANTÍA DE IMPUGNACIÓN:**

En caso que el oferente presente impugnación, deberá adjuntar a la misma constancia de constitución de la presente garantía a efectos de ser considerada válida. Se constituirá por el equivalente al **tres por ciento (3%)** del total de la oferta del impugnante, y en caso de haber cotizado con alternativas, sobre el mayor valor propuesto. Deberá constituirse en pesos, en la cuenta N° cuenta corriente N° 505 – 19/09 del Nuevo Banco de Santa Fe S.A. CBU 3300505615050000019098, CUIT N° 30-99905280-7 a la orden del Poder Judicial.

**18 - GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA:**

Se constituirá por el equivalente al **uno por ciento (1%)** del total de la oferta y, en caso de haber cotizado con alternativas, sobre el mayor valor propuesto. Deberá constituirse en pesos, según lo dispuesto en el punto 6 del art. 134 del Decreto N° 1104/16. Si se optare por pagaré a la vista, deberá ser pagadero en la ciudad de Santa Fe y cumplimentar con la reposición fiscal del impuesto de sellos.



Poder Judicial

## PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### 19 – GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO:

Se constituirá por el **siete por ciento (7%)** del valor total de la adjudicación, dentro de los cinco (5) días de la notificación de la misma.

Deberá constituirse en pesos de acuerdo a lo establecido en el artículo 134, punto 6 del decreto reglamentario 1104/16.

Dicha garantía es obligatoria y será devuelta al proveedor, una vez finalizado el plazo de garantía técnica acordado para los bienes entregados o los servicios prestados.

### 20 – FORMA DE PAGO:

El precio mensual del servicio será abonado en 12 (doce) cuotas mensuales, iguales y consecutivas dentro de los 30 (treinta) días corridos contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad por la/s persona/s que a sus efectos designe el Poder Judicial.

Los oferentes deberán completar su inscripción en el Registro de Proveedores de la Provincia de Santa Fe, para hacer efectivas sus acreencias, según lo previsto por el Acta N° 44, del Acuerdo Ordinario de fecha 18-10-16.-

El pago se efectuará únicamente en la Tesorería General del Poder Judicial, San Jerónimo 1551 - 2do. Piso - Santa Fe, debiendo presentar certificación de Recepción Definitiva, o en su defecto, copia de intimación del pronunciamiento presentado por el adjudicatario en el caso de silencio del Poder Judicial y la Factura correspondiente.

El adjudicatario al momento de presentar las facturas para el cobro correspondiente deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto N° 3035/14 y sus modificatorios (presentación de la Constancia de Cumplimiento Fiscal – Art. 47 Normativa Unificada, Sistema Único de Normas Reglamentarias e Interpretativas de la Legislación Tributaria Provincial).

### 21 – REVOCACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

El poder judicial podrá resolver el rechazo de todas las ofertas o la revocación de la convocatoria por razones de legitimidad o de oportunidad, conveniencia o mérito, previo al perfeccionamiento del contrato, sin que esto dé derecho a reclamo de ninguna naturaleza a los interesados en las mismas (artículo 139°, inciso i), pto 11 – Anexo Único Decreto N° 1104/16).-

Es potestad del Poder Judicial de revocar los contratos en sede administrativa cuando se comprobare administrativamente la existencia de irregularidades que hubieren posibilitado la obtención indebida de ventajas por parte del contratante, o la existencia de vicios que afectaran originariamente al contrato, susceptibles de acarrear su nulidad; o que el contrato fue celebrado mediando prevaricato, cohecho, violencia o cualquier otra maquinación fraudulenta que diera lugar a la acción penal o que fuere objeto de condena penal. El ejercicio de dicha facultad da lugar al inicio de una acción directa por parte del Estado (Artículo 130° de la Ley 12.510).-

### 22 – PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO:

El incumplimiento del plazo de entrega o de la prestación del servicio establecido en el presente pliego hará pasible al adjudicatario de la aplicación de una multa equivalente al uno por mil (1%0) diario del valor de lo satisfecho fuera de término por cada día de mora.- Sin perjuicio de lo antedicho la falta de cumplimiento a las condiciones establecidas en el presente pliego, dará lugar a la aplicación de lo previsto en el inc. l) del art. 139 del Decreto N° 1104/16.-

**23 - NOTA IMPORTANTE:**

El Poder Judicial efectúa esta adquisición en su carácter de Sujeto Exento, con respecto al Impuesto al Valor Agregado.-

**24 - INFORMES:**

Dirección General de Administración del Poder Judicial -San Jerónimo 1551 - 2do. Piso - Santa Fe - Tel. 4572700 interno 2965 (Contaduría) – interno 3065 (Telefonistas).-

**25- PROHIBICIÓN DEL USO DE LA DENOMINACIÓN Y LOGOTIPO DEL PODER JUDICIAL:**

Queda prohibido a las empresas contratantes la utilización del nombre y logotipo del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, en sus elementos de promoción, difusión y propaganda.

## PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### **1. GENERALIDADES DEL PROCESO**

El Poder Judicial de la provincia de Santa Fe presenta los términos, condiciones y especificaciones de la invitación a cotizar el servicio de PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL CONVERSACIONAL.

Se invita a los proveedores a presentar propuestas para implementar una solución de atención a través de WhatsApp y otros canales digitales, con un enfoque omnicanal que permita una gestión integrada de las comunicaciones.

#### **2. PROPUESTA ECONÓMICA**

Se realizará la cotización, con precios unitarios, fijos y variables de ser necesario:

- Costo de instalación/puesta en marcha.
- Costo mensual de servicio/mantenimiento fijo.
- Especificaciones de costo extra/variable mensual.

#### **3. PROPUESTA TÉCNICA**

El oferente deberá presentar información institucional de la empresa, sus antecedentes y experiencia en soluciones de características similares, detallando los principales proyectos realizados y el equipo técnico que participará en la implementación y soporte de la solución propuesta.

Asimismo, la empresa deberá describir la arquitectura, los componentes principales, la modalidad de implementación, la infraestructura tecnológica y las características de seguridad de la solución propuesta.

El oferente deberá presentar una matriz de cumplimiento indicando para cada requisito del presente pliego si Cumple, Cumple Parcialmente o No Cumple, pudiendo incorporar las observaciones que estime pertinente.

#### **4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**

##### **4.1. Funcionalidades Generales y Capacidades**

La solución propuesta deberá brindar un servicio integral de atención digital conversacional mediante WhatsApp Business, y otra plataforma alternativa —al menos una— tipo "chat web", compatible con dispositivos móviles, permitiendo la interacción automática mediante un chatbot y, cuando corresponda, la derivación a operadores humanos.

La solución deberá:

- Registrar la trazabilidad completa de toda la atención, tanto automática como asistida, incluyendo el detalle de cada interacción realizada. Este registro es la única fuente exigida de historial de interacciones; las referencias a "historial" o "registro de interacciones" en el resto del pliego remiten a este punto.
- Permitir la derivación entre chatbot y operador humano.
- Mantener el historial completo de cada conversación por un plazo mínimo de un año.
- Permitir la atención de usuarios por parte de operadores manteniendo el contexto de la conversación.
- Permitir el envío y recepción de archivos compatibles con WhatsApp (imágenes, documentos PDF) en todas las plataformas soportadas.

- Detectar inactividad del usuario y cerrar automáticamente la conversación cuando corresponda, permitiendo configurar tiempos y mensajes de aviso.
- Contar con un servicio de correo electrónico para el envío automático de notificaciones y documentación generada por la plataforma.

Capacidades mínimas a contemplar:

- Hasta veinticinco mil (25.000) conversaciones mensuales.
- Quince (15) operadores, dos (2) supervisores y un (1) administrador.
- Administración de una o más líneas oficiales de WhatsApp Business.
- Chatbot con flujos conversacionales configurables.

**4.2. Administración de la Plataforma**

La solución deberá permitir que el personal autorizado del Poder Judicial administre en forma autónoma:

- Usuarios.
- Roles y permisos.
- Líneas de WhatsApp.
- Flujos conversacionales.
- Mensajes automáticos.
- Plantillas de comunicación.
- Bases de conocimiento utilizadas por el chatbot.
- Configuración de parámetros generales del sistema.

**4.3. Gestión de Usuarios**

La solución deberá contemplar, como mínimo, los siguientes perfiles: Administrador, Supervisor y Operador.

Asimismo deberá permitir:

- Alta, modificación, suspensión y baja de usuarios.
- Asignación de permisos por perfil.
- Registro de actividad de cada usuario.
- Acceso mediante mecanismos de autenticación seguros.
- Autenticación multifactor (preferentemente).

**4.4. Chatbot e Inteligencia Artificial**

La solución deberá soportar el uso de modelos de inteligencia artificial generativa para interpretar consultas y generar respuestas basadas exclusivamente en la información definida por el Poder Judicial. Deberá:

- Interpretar consultas realizadas en lenguaje natural.
- Guiar al usuario mediante menús, preguntas y respuestas.
- Derivar automáticamente la conversación a un operador cuando corresponda.

La arquitectura propuesta no deberá depender de un proveedor específico de modelos de inteligencia artificial. En concreto, deberá permitir configurar o reemplazar el proveedor del modelo mediante parámetros de configuración, sin requerir desarrollo adicional ni migración de los flujos conversacionales, bases de conocimiento o plantillas ya existentes.

La información suministrada por el Poder Judicial no podrá utilizarse para entrenamiento permanente de modelos de inteligencia artificial sin autorización expresa.

## PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### 4.5. Automatización de Procesos

La solución deberá permitir automatizar procesos administrativos y judiciales a partir de la información obtenida durante la conversación. Se pretende:

- Intercambiar información con sistemas del Poder Judicial.
- Generar documentos utilizando plantillas parametrizables.
- Enviar automáticamente correos electrónicos y documentación generada.
- Registrar cada una de las acciones ejecutadas.
- Continuar el flujo de atención según el resultado obtenido de las integraciones.
- Invocar servicios o aplicaciones externas mediante API cuando resulte necesario.

### 4.6. Reportes e Indicadores

La solución deberá disponer de herramientas de consulta y generación de reportes que permitan conocer, como mínimo:

- Cantidad de conversaciones, abiertas y cerradas.
- Tiempos de respuesta.
- Conversaciones atendidas por operador y conversaciones resueltas automáticamente por el chatbot.
- Motivos de consulta.
- Exportación de información en formato Excel, CSV y PDF.
- Paneles de monitoreo para supervisores y administradores.

### 4.7. Seguridad

La solución deberá garantizar:

- Comunicaciones cifradas.
- Protección de los datos almacenados.
- Gestión de usuarios y permisos.
- Registro de auditoría.
- Copias de seguridad de la información.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

### 4.8. Requerimientos Opcionales

Se considerará un valor agregado que la solución permita:

- Analizar imágenes y documentos mediante Inteligencia Artificial.
- Extraer información de archivos PDF e imágenes.
- Incorporar nuevas bases documentales sin intervención del proveedor.
- Configurar distintos modelos de Inteligencia Artificial.
- Incorporar nuevos canales digitales además de WhatsApp.
- Implementar encuestas automáticas de satisfacción al finalizar la atención.

### 4.9. Nivel de Servicio

La solución deberá cumplir, como mínimo, los siguientes niveles de servicio:

- Disponibilidad del servicio: 24x7, con una disponibilidad mensual no inferior al 99%.
- Soporte técnico disponible en horario hábil judicial como mínimo; el oferente deberá indicar si ofrece cobertura ampliada.
- Mecanismo formal para el reporte de incidentes (mesa de ayuda, correo o portal), con

constancia de recepción.

- Tiempo de respuesta ante incidentes críticos (caída total del servicio): no mayor a 4 horas hábiles.
- Tiempo de resolución ante incidentes críticos: no mayor a 24 horas hábiles, salvo causas debidamente justificadas.

**4.10. Propiedad y Portabilidad de los Datos**

Toda la información generada durante la vigencia del contrato —historial de conversaciones, bases de conocimiento configuradas, plantillas y flujos conversacionales— es propiedad del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe.

A la finalización del contrato, por cualquier causa, el adjudicatario deberá:

- Entregar una exportación completa del historial de conversaciones y de las bases de conocimiento en formato abierto y reutilizable.
- Colaborar con la migración de la o las líneas oficiales de WhatsApp Business hacia el proveedor entrante, sin costos adicionales ni demoras injustificadas.
- Eliminar la información del Poder Judicial de sus sistemas una vez confirmada la migración, dejando constancia formal de dicha eliminación.

**5. IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

El oferente deberá indicar el plan de implementación y puesta en marcha. Se valorizará el menor plazo y la continuidad de los servicios hoy disponibles.

El adjudicatario será responsable de la implementación completa, desde el inicio hasta la puesta en funcionamiento. Este proceso incluye la capacitación a operadores, supervisores y eventuales administradores.

El oferente deberá identificar claramente las tareas que serán responsabilidad del Poder Judicial durante la implementación.

Una vez puesta en funcionamiento la solución, se dará inicio a un período de pruebas de 15 (quince) días corridos, prorrogable por igual plazo a criterio del Poder Judicial si se detectaran observaciones pendientes de resolución. Transcurrido dicho período sin observaciones abiertas, se considerará que la solución ha sido aceptada.

Confirmada la aceptación, se emitirá el Conforme de Recepción Técnica correspondiente, a partir del cual se tramitará la "Conformidad Definitiva" expedida por la Excm. Corte Suprema de Justicia. El Conforme solo se emitirá cuando la totalidad de los servicios operen según lo solicitado y ofertado.

El oferente contará con un plazo de 30 (treinta) días corridos a partir de la fecha de recepción de la Orden de Adjudicación y Provisión para implementar y poner en funcionamiento la solución propuesta. Todos los plazos se contarán en días corridos desde dicha fecha y de acuerdo con el plan de entregas acordado con el Área de Comunicaciones del Poder Judicial al momento de la aceptación de las propuestas.

**6. DURACIÓN DEL SERVICIO**

La duración del contrato se extiende por 1 (un) año, comenzando su vigencia desde el 1 de octubre de 2026, prorrogable automáticamente en forma sucesiva por 2 (dos) períodos iguales, salvo que alguna de las partes manifieste por escrito su intención de no renovar, con una antelación mínima de 4 (cuatro) meses a la fecha de vencimiento del período anual en curso.



**Poder Judicial**

## **PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

Los precios cotizados se mantendrán fijos durante el primer año de vigencia. Para cada prórroga, el adjudicatario podrá proponer un ajuste, el cual deberá ser notificado con al menos 90 (noventa) días de anticipación al vencimiento y quedará sujeto a la aprobación del Poder Judicial.

### **7. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

La Secretaría de Gobierno de la Excma. Corte Suprema designará a la Comisión que evaluará la presentación de todos los documentos solicitados en la presente licitación y el cumplimiento de todas las cláusulas del presente pliego.