



**BANCO
REPÚBLICA**

Asunto: Llamado a Expresiones de Interés

Nº 2025/51/00202

OBJETO: Solución para la adquisición y el servicio técnico de mantenimiento de autómatas bancarios.

PRESENTACIÓN DE EXPRESIONES DE INTERÉS
(según numeral 6 de los requisitos básicos)

Plazo: Hasta el 18.02.2025 a las 16:00 hora local.

Vía de entrega: Las Expresiones de Interés solo serán recibidas a través del sistema SICE de ARCE.

No se tendrán en cuenta Expresiones de Interés recibidas con posterioridad al vencimiento del plazo.

Recordamos que en esta instancia no deberán presentar cotización.

Los requisitos básicos del llamado se encuentran publicados en www.brou.com.uy y en www.comprasestatales.gub.uy

LLAMADO DE EXPRESIONES DE INTERÉS

ADQUISICIÓN Y SERVICIO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO DE AUTÓMATAS BANCARIOS

Índice

1. Normas que regulan este llamado	2
2. Capacidad para contratar	2
3. Objeto	2
4. Condiciones especiales o técnicas requeridas	2
5. Antecedentes de la empresa.....	3
6. Presentación de expresiones de interés	4
Anexo 1 – Características Técnicas y STM	5
Detalle técnico del equipamiento	5
Descripción del Servicio Técnico de Mantenimiento.....	6
Anexo 2 – Detalle de la Empresa.....	7
Información de la Empresa oferente y prestadora del servicio local	7
Información de la Empresa fabricante de la solución	8

1. Normas que regulan este llamado

Este llamado se realiza en el marco de lo dispuesto por la Política de Compras del BROU.

2. Capacidad para contratar

Las empresas interesadas en realizar expresiones de interés deberán estar capacitadas para ser contratadas por el Estado. Por lo que deben ser personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, que teniendo el ejercicio de la capacidad jurídica que señala el derecho común, no estén comprendidas en alguna disposición que expresamente se lo impida o en los siguientes casos:

- 2.1. Ser funcionario de la Administración contratante o mantener un vínculo laboral de cualquier naturaleza con la misma, no siendo admisibles las ofertas presentadas por éste a título personal, o por personas físicas o jurídicas que el interesado integre o con las que esté vinculada por razones de representación, dirección, asesoramiento o dependencia. No obstante, en este último caso de dependencia podrá darse curso a las ofertas presentadas cuando no exista conflicto de intereses y el interesado no tenga participación en el proceso de adquisición. De las circunstancias mencionadas, deberá dejarse constancia expresa en el expediente.
- 2.2. Haber actuado como funcionario o mantenido algún vínculo laboral de cualquier naturaleza, asesor o consultor, en el asesoramiento o preparación de pliegos de bases y condiciones particulares u otros recaudos relacionados con la licitación o procedimiento de contratación administrativa de que se trate.
- 2.3. Carecer de habitualidad en el comercio o industria del ramo a que corresponde el contrato, salvo que por tratarse de empresas nuevas demuestren solvencia y responsabilidad.

3. Objeto

El objeto del presente llamado es tomar conocimiento de empresas que puedan ofrecer los siguientes bienes y servicios:

- Provisión de nuevos Automatas Bancarios.
- Servicio Técnico de Mantenimiento (STM) de Automatas Bancarios.

Cada empresa interesada en participar de este llamado, deberá indicar para cuál (o cuáles) de los ítems mencionados presentará su propuesta. Cabe destacar que no es condicionante que una única empresa provea ambos ítems.

4. Condiciones especiales o técnicas requeridas

Actualmente el parque de autómatas del BROU está compuesto por equipamiento Diebold y NCR con las siguientes características:

- ATMs full (receptor de depósitos con sobre, extracción de efectivo).
 - ATMs recicladores de efectivo.
 - ATMs dispensadores de efectivo.
 - ATMs recicladores de efectivo (dispensan en extracciones los billetes recibidos como depósito).
 - Buzoneras receptoras de depósitos con sobre.
 - Buzoneras con reconocimiento de efectivo.
-

4.1. Características de los Automatas Bancarios

Las características técnicas y funcionales que deberán cumplir los autómatas se encuentran detalladas en el [Anexo 1 - Detalle técnico del equipamiento](#).

En general, las características son comunes a distintos tipos de autómatas, por lo que adicionalmente se deberá especificar para cada una, qué modelo cumple con las mismas.

De igual modo, de preverse un período de garantía, se solicita especificar las características y plazos de la misma.

También se deberá indicar si el equipamiento propuesto tiene restricciones, o si necesita módulos particulares para trabajar conectado a algún Switch controlador de autómatas en particular.

4.2. Características del STM

Para el caso de STM se requiere brindar información detallada de cómo se dará cumplimiento al servicio, cumpliendo con las características solicitadas en el [Anexo 1 - Descripción de Servicio Técnico de Mantenimiento](#).

Informar para qué marcas de autómatas (las indicadas anteriormente u otras), puede brindar el servicio solicitado.

Deberá indicarse tiempos de atención y de resolución de incidentes con los que podrá cumplir, tomando como base la división territorial indicada (Radios de cobertura sugeridos), la que podrá ser modificada por las empresas.

5. Antecedentes de la empresa

5.1. De la empresa oferente y prestadora del servicio local

- a) Proporcionar una visión general de la empresa oferente, incluyendo la siguiente información:
 - Información de contacto: domicilio comercial, teléfono, correo electrónico, dirección del sitio web (URL).
 - Años en el mercado.
 - Mercados verticales en los que lidera y/o es especialmente competente.
 - Antecedentes de ventas y/o contrataciones. (Detallar).
 - Si el producto objeto del llamado ha sido vendido a otras empresas.
 - Experiencia específica en la solución (suministro y/o servicio) objeto del presente llamado.
 - Qué tipo de garantía y/o soporte ofrecen a sus productos/servicios.
- b) Informar nómina de referencias de clientes con los que haya implementado casos de éxito con sistemas del mismo fabricante y en configuración equivalente a la propuesta. Indicar si existieran casos en los que se haya brindado servicio de soporte técnico de mantenimiento (STM).
- c) Informar si cuenta con un documento de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) típico, con ejemplos de indicadores y métricas, informando disposición de adaptarse a requerimientos específicos del Banco.
- d) Describir la estructura local de operaciones, incluyendo el camino de escalamiento para los equipos responsables, tanto de la implantación como del soporte técnico post instalación.
- e) Describir la relación comercial del oferente con el fabricante de los productos propuestos (p.e.: distribuidor, mayorista, filial, subsidiaria, etc.) y la fecha desde la cual sostiene esta relación.
- f) Especificar la localización del centro de servicios que instalará y dará soporte técnico post venta al producto o sistema propuesto.

5.2. De la empresa fabricante de la solución

- a) Proporcionar una visión general del fabricante de la solución propuesta, incluyendo la siguiente información: antigüedad en la industria, la cuota parte aproximada del mercado local, la participación aproximada del mercado regional e internacional, mercados verticales en los que lidera y/o es especialmente competente, así como sus antecedentes específicos con la solución (suministro y/o servicio) objeto del presente llamado.
- b) Informar si la herramienta con la que brindará el servicio cuenta con evaluaciones realizadas por analistas de mercado tales como, por ejemplo, Forrester, IDC y/o Gartner.
- c) Describir sucintamente la historia de los productos a proponer: sus antecedentes, fecha de lanzamiento y evolución.
- d) Se deberá informar si existen cursos oficiales con certificación del fabricante, así como alternativas de capacitación a medida, para el entrenamiento de personal del BROU en la implementación, operación, administración y mantenimiento (soporte de primer nivel) del sistema propuesto y sus componentes.
- e) Se deberá informar sobre la viabilidad y condiciones para que el BROU pueda recibir – a su requerimiento - soporte técnico directamente del fabricante. Al respecto, acreditar mediante nota del fabricante, si éste proporcionará soporte técnico al usuario final o si – en cambio - restringe su apoyo a través de un canal o distribuidor local.
- f) En caso que resulte factible contar con los servicios de soporte técnico directo del fabricante, presentar un documento de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) típico, con ejemplos de indicadores y métricas, informando disposición de adaptarse a requerimientos específicos del Banco.
- g) Especificar si el fabricante admite la apertura y seguimiento de casos en el centro de atención (TAC) por parte del usuario final y qué requisitos existen al respecto.
- h) Informar si los productos y sistemas componentes de la solución cuentan con certificación de laboratorios independientes con reconocimiento internacional (p.e.: UL).
- i) Informar si existe documentación del fabricante – preferentemente disponible en su sitio en Internet - que permita acreditar que los productos componentes de la solución propuesta cuenta con fecha de fin de soporte posterior a 5 (cinco) años a partir de la fecha de la presentación.

6. Presentación de expresiones de interés

- 6.1. Deberá identificarse quién se presenta en nombre de la empresa para realizar el envío de la expresión de interés.
- 6.2. Las expresiones de interés deberán ingresarse en el sistema SICE en formato digital en archivos .pdf con habilitación de copia de contenido e impresión.
- 6.3. No serán tenidas en cuenta las expresiones de interés que se reciban luego de la fecha límite establecida.
- 6.4. Para el punto 5 del presente, solo será tenida en cuenta la información presentada en el formato establecido en el Anexo 2.

Anexo 1 – Características Técnicas y STM

Detalle técnico del equipamiento

Ítem solicitado	Características a Detallar (lista no taxativa)
PC de los autómatas	Procesador, Memoria RAM, Disco, Sistema operativo, Kernel.
Hardware específico	Detector de proximidad, Teclas de funciones laterales de metal o Pantalla “touch”, Impresora de tickets, Conectividad /IP, Facilidades de accesibilidad (discapacitados, dificultades visuales), Micrófono y Parlantes, Lectora de tarjetas, Retención de tarjetas y retorno de tarjeta ante fallas de alimentación eléctrica, Teclado interno TCP para mantenimiento operativo con mouse incorporado, Receptor de billetes rechazados.
Monitores: - frontal para uso de clientes - trasero para administración y cierre contable	Tecnología, Tamaño, Resolución, Filtro de privacidad, etc.
Dispensadores de billetes	Cantidad de denominaciones máxima soportada, Cantidad máxima de billetes en cada cajetín, Cerradura y detector de apertura/cierre.
Gavetas receptoras/recicladoras de billetes	Cantidad de billetes, cerradura y detector de apertura/cierre.
Cofre de seguridad	Características de la cerradura, Cumplimiento de normas internacionales y otras características de interés.
Módulos funcionales	Lectora de cheques con funcionalidad de escaneo de imagen, Lector de código de barras, Sensor de proximidad, Lector de huella dactilar, Dispensador de monedas, Módulo reconocedor de dinero (cantidad de cassettes de depósito, capacidad, etc.), Gavetas y módulo para el reciclado de dinero, Módulo y teclado apto para no videntes.

Monitoreo remoto	Falta de billetes, Falta de papel de recibos, Falta de energía, Tarjetas retenidas, Billetes atascados, etc.
Elementos de Seguridad	Sistema operativo con funcionalidades mínimas, Autenticación a dos niveles (ej. uso de token), Información cifrada, Software de detección y control de malware, Alarmas contra intrusos, Espacio para cámara de seguridad, Control de integridad de archivos y parametrización, etc.
Homologaciones	MASTERCARD y VISA en el contexto del Banco .
Estándares internacionales de Seguridad de la Información y Certificaciones	EMV (Lector de tarjetas y “contactless”), PCI, Encriptación del PIN por hardware (3DES o superior), RENAEMSE, ISO 9001, etc.

Descripción del Servicio Técnico de Mantenimiento

Ítem solicitado	Descripción
Disponibilidad	Todo el territorio nacional de lunes a domingos de 8:00 a 20:00 horas.
Servicios	Mantenimiento preventivo integral de hardware y software. Revisiones periódicas para el recambio de piezas, limpieza general, revisión y chequeos varios. Diagnóstico, reparación, reposición de partes y repuestos, mano de obra y cualquier otro elemento necesario para realizar la reparación.
Radios de cobertura sugeridos	Un radio de 70 Km. de la ciudad de Montevideo y de la ciudad de Maldonado. Resto del país. Podrán hacerse diferentes propuestas de tiempos de atención y resolución, dividiendo esta región en sub-zonas, cada 100 Km. de distancia desde la ciudad de Montevideo.

Anexo 2 – Detalle de la Empresa**Información de la Empresa oferente y prestadora del servicio local**

Visión general de la empresa:	
Nómina de referencia de clientes con soluciones similares (SOLO contratos vigentes):	
Empresa	Años de experiencia
Cuenta con Acuerdo de Nivel de Servicio:	
Estructura local de operaciones:	
Relación comercial con el fabricante de los productos ofrecidos:	
Localización del centro de servicios:	

Información de la Empresa fabricante de la solución

Visión general de la empresa:
Cuenta con evaluaciones por analistas de mercado:
Historia de los productos a proponer (breve):
Existen cursos oficiales con certificación del fabricante, así como capacitación a medida:
Viabilidad y condiciones para recibir STM directamente del fabricante:
Admite apertura y seguimiento de casos en el centro de atención:
Cuentan con certificación de laboratorios independientes con reconocimiento internacional:
Existe documentación que acredite que los productos cuentan con fecha de fin de soporte posterior a 5 años a partir de la presentación: