



**BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**

INFORME N° 726/65/2018

LICITACIÓN ABREVIADA N° 39/18

**OBJETO: RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE
OPEN SOURCE (JBoss) SOBRE PLATAFORMA
WINDOWS SERVER POR EL TÉRMINO DE 1 (UN)
AÑO.**

GERENCIA DE CONTRATACIONES

Marisa Fernández
MARISA FERNÁNDEZ
SUBGERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE
CONTRATACIONES
GERENCIA DE CONTRATACIONES

Myriam Fernández
MYRIAM FERNÁNDEZ
GERENTE DE CONTRATACIONES



	DIA	MES	AÑO	HORA
Fecha de apertura de las ofertas:	12	9	2018	12:00

	DIA	MES	AÑO	HORA
Fecha tope de recepción de consultas:	05	09	2018	15:00

GERENCIA DE CONTRATACIONES

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 2



CONDICIONES PARTICULARES

Art. 1° - OBJETO

El presente llamado tiene por objeto la renovación de la suscripción del servicio de soporte Premium de mantenimiento y actualizaciones de servidores de Aplicaciones Jboss Enterprise Application Platform para 16 Cores sobre arquitectura Windows Server, como así también de Hibernate y Nhibernate, por el término de 1 (un) año a partir del 20/11/2018, de acuerdo a las Especificaciones Técnicas detalladas en el **ANEXO I**.

Art. 2° - CONSULTAS Y PEDIDO DE ACLARACIONES:

Los interesados podrán realizar consultas hasta el **QUINTO día hábil anterior al acto de apertura de sobres**, las cuales deberán realizarse exclusivamente mediante correo electrónico a las casillas: storres@bcra.gob.ar; natali.aguero@bcra.gob.ar.

Art. 3° - DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y APERTURA DE SOBRES

Las ofertas deberán presentarse personalmente en la Gerencia de Contrataciones de este Banco Central, sita en Reconquista 266, C.A.B.A., 8° piso del Edificio Anexo San Martín 235, ventanilla de Atención a Proveedores (oficina N° 4803), hasta la fecha y horario fijado para la apertura. Las mismas se presentarán en sobres cerrados, sellados y firmados, incluyendo el N° de la contratación, y el día y la hora de la apertura. El Banco entregará un recibo en que conste la fecha y hora de presentación de sus ofertas.

No será requisito para presentar ofertas, ni para la admisibilidad de las mismas, ni para contratar, haber retirado el pliego del BCRA o haberlo descargado del sitio de internet, no obstante, quienes no los hubiesen retirado o descargado, no podrán alegar el desconocimiento de las actuaciones que se hubieren producido hasta el día de la apertura de las ofertas, quedando bajo su responsabilidad llevar adelante las gestiones necesarias para tomar conocimiento de aquellas.

En tal sentido, se deja constancia que cualquier modificación de la fecha de presentación de ofertas y apertura de sobres, como así también, las respuestas a las consultas que se efectúen en el marco de este procedimiento, serán comunicadas a través del Sitio Web del B.C.R.A.: (<http://www.bkra.gob.ar/Institucional/Contrataciones.asp>). Las restantes notificaciones se cursarán al domicilio electrónico constituido por el oferente.

No será necesaria la presentación de los pliegos firmados junto con la oferta, debiendo el oferente adjuntar obligatoriamente todos los Anexos comprendidos en él, los que deberán estar debidamente suscriptos por representante legal y/o persona con facultad para obligarse.

Art. 4° - REQUISITOS A CUMPLIR POR LA OFERENTE

Quienes contraten con el Banco deberán encontrarse inscriptos en el Registro de Proveedores. Quienes deseen ofertar y no se encuentren inscriptos, podrán preinscribirse hasta la presentación de la oferta inclusive, y tramitar la solicitud de inscripción definitiva en cualquier momento, debiendo completar el registro antes de la eventual adjudicación. Para realizar la preinscripción o inscripción, deberán dirigirse a la casilla de correo proveedores@bcra.gov.ar.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 3



1. **Constancia del Registro Público de Empleadores con Sanciones Laborales (REPSAL):**
La oferente, tanto al momento de la apertura de sobres, como al de la Adjudicación, no deberá poseer sanciones en el Registro Público de Empleadores con Sanciones Laborales (conforme. Ley 26.940)
2. **Habilitados para Contratar con el Estado:**
Las personas humanas o jurídicas que no registran incumplimientos de obligaciones tributarias y/o previsionales exigibles de conformidad con lo establecido por la AFIP (Resolución General N°4164-E).
3. **Referencias:**
Los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una nómina de las empresas u organizaciones, públicas o privadas, de las cuales hayan provisto equipos similares a los solicitados en el presente pliego.
En dicha nómina constará:
 - ✓ Denominación, dirección y teléfono de la empresa u organización.
 - ✓ Nombre y apellido de la persona que puede ser consultada en cada una de las empresas u organizaciones.
 - ✓ Detalle de los elementos entregados.

El B.C.R.A. se reserva el derecho de corroborar la información de antecedentes y/o referencias presentadas.

NOTA: Exceptúese de lo establecido precedentemente a aquellas firmas que registren antecedentes de haber realizado provisiones o servicios en este Banco, similares a los aquí solicitados, debiendo detallar solamente el/los números/s de Orden/es de Compra a través de la/s cual/es hayan sido adjudicatarios. Asimismo, deberán mantener debidamente actualizada la documental que así los habilite.

Art. 5° - LEGALIDAD DE LOS PRODUCTOS

El Banco deslinda toda responsabilidad por la oferta que no se encuadre dentro de las normas legales vigentes en cuanto a derecho de autor, derecho de copia, etc., siendo el oferente y/o adjudicatario responsable por la legalidad de los productos ofrecidos/adjudicados. En tal sentido, el oferente/adjudicatario será responsable por las demandas judiciales que pudieran entablarse por el incorrecto usufructo de marcas, patentes, y/o cualquier otro aspecto de este tipo que esté previsto en el marco de las leyes vigentes.

Art. 6° - MANTENIMIENTO DE OFERTAS

La proponente se obligará a mantener su oferta por el término de **60 (sesenta) días hábiles**. Este plazo será de renovación automática, en forma sucesiva y por igual término hasta la resolución del trámite, salvo que el proponente exprese en forma fehaciente, con una antelación mínima de 10 (diez) días corridos a su vencimiento, su voluntad de no mantener los precios cotizados. En tal sentido, deberá observar los recaudos pertinentes respecto a la vigencia del plazo de la Garantía de Oferta correspondiente.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 4



Art. 7° - FORMA DE COTIZAR

- Para la renovación de la suscripción del servicio de soporte Premium de mantenimiento y actualizaciones de Servidores de Aplicaciones Jboss Enterprise Application Platform para 16 Cores sobre arquitectura Windows Server, como así también de Hibernate y Nhibernate, incluyendo la extensión del soporte ELS Premium para la versión 5.2, todo por el término de un año a partir del 20/11/2018, deberá cotizar el valor total en dólares estadounidenses de acuerdo a lo establecido en la Planilla de Cotización (Renglón 1 - Anexo II).
- Para la renovación de la suscripción del servicio de soporte Premium de mantenimiento y actualizaciones de Servidores de Aplicaciones Jboss Enterprise Application Platform para 16 Cores sobre arquitectura Windows Server, como así también de Hibernate y Nhibernate, todo por el término de un año a partir del 20/11/2018, deberá cotizar el valor total en dólares estadounidenses de acuerdo a lo establecido en la Planilla de Cotización (Renglón 2 - Anexo II).
- Para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo deberá cotizarse indefectiblemente en moneda nacional (Renglón 1 y Renglón 2 - Anexo II).

Los importes que se establezcan deberán ser finales, luego de haberles incorporado todo impuesto, tasa, gravamen, etc. que corresponda aplicar en cumplimiento de disposiciones emanadas de autoridad competente. A tales efectos se informa que el B.C.R.A. reviste la categoría de "Exento del Impuesto al Valor Agregado".

A los fines de la comparación de precios, se considerará el valor total de cada uno de los renglones cotizados de la oferta, teniendo en cuenta para la conversión de los ítems cotizado en dólares estadounidenses, el tipo de cambio del BNA, del día hábil anterior a la fecha de apertura de sobres.

Art. 8° - FORMA DE PAGO

Se realizará en un solo pago una vez recibido el certificado de licenciamiento con la conformidad del área técnica y por transferencia bancaria a través de banco de plaza, dentro de los 10 días hábiles de presentadas las facturas correspondientes, al domicilio Reconquista 266- C.A.B.A. o bien, de manera electrónica, a la cuenta de correo de la Gerencia de Presupuesto y Liquidaciones liquipago@bcra.gob.ar

A tales efectos, la firma que resulte adjudicataria deberá suministrar, indefectiblemente, mediante nota presentada en la GERENCIA DE PRESUPUESTO Y LIQUIDACIONES, los siguientes datos identificatorios: Nombre del Banco, Sucursal, Tipo de Cuenta, Titular de la Cuenta, Número de CBU, Número de C.U.I.T./C.U.I.L., según corresponda y número de D.N.I.

Deberá acompañar, asimismo, copia certificada por escribano público o entidad bancaria, que permita constatar la personería que se invoca, (titular o apoderado), según el caso.

La firma que resulte adjudicataria deberá presentar -en la Gerencia de Contrataciones del B.C.R.A.-, los comprobantes de pago de las obligaciones derivadas de la Legislación Laboral de Previsión y Seguridad Social, durante toda la ejecución del contrato, siendo la presentación de dichos comprobantes condición sine qua non para la aceptación y posterior pago, de las respectivas facturas.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 5



NOTA: Se deja expresa constancia que la remisión al proveedor de la notificación del giro efectuado al Banco receptor será considerada como cancelación de la operación por parte de esta Entidad.

Art. 9° - PLAZO DE ENTREGA

Se establece como fecha de inicio de la presente contratación a partir del 20/11/2018, por el término de un año.

Art. 10° - GARANTIA DE OFERTA Y ADJUDICACION

Para afianzar el cumplimiento de todas las obligaciones, los oferentes deben constituir la garantía de oferta, la cual será del 5% (cinco por ciento) del valor de la cotización.

El eventual adjudicatario deberá presentar una garantía de adjudicación por el 15% (quince por ciento) del valor adjudicado, la cual será entregada indefectiblemente al momento de retirar la correspondiente Orden de Compra.

En el caso de que las ofertas no superen los \$85.000.- (50 U.C.) quedarán exentos de constituir dichas garantías (de oferta y adjudicación).

Todas las garantías, deberán efectuarse en la misma moneda de cotización utilizada para la propuesta y a los porcentajes correspondientes, y se constituirán en alguna de las formas que taxativamente se enumeran a continuación, ello conforme a lo establecido en el artículo N° 51 del Reglamento de Contrataciones de este B.C.R.A.:

1. Pagaré hasta DIEZ (10) Unidades de Contratación (UC) / \$ 17.000 (Pesos diecisiete mil), por personas que actúen con poderes suficientes para garantizar **exclusivamente la oferta.**
2. Cheque cuya fecha de pago sea al momento de la apertura de sobres, el que será ingresado a la Tesorería del Banco para su efectivización.
3. Seguros de caución mediante pólizas emitidas conforme a las disposiciones aplicables sobre la materia y extendidas a favor del Banco, debiendo estar certificadas por escribano público y su firma legalizada por ante el Colegio de Escribanos correspondiente
4. Garantía bancaria.

En ningún caso el Banco abonará intereses u otra remuneración por los montos constituidos en garantía.

Art. 11° - ÓRDENES DE SERVICIO:

Las órdenes de servicio que la Supervisión imparta durante la vigencia del contrato, deberán ser firmadas por la adjudicataria o su representante dentro de las **24 (veinticuatro) horas** del requerimiento.

Aun cuando la adjudicataria observe que una orden de servicio excede los términos del contrato, deberá notificarse de ella sin perjuicio de presentar al Banco, dentro de las 24 (veinticuatro) horas un reclamo fundamentando las razones para no cumplimentar dicha orden.

Transcurrido dicho plazo sin haber presentado la observación correspondiente, quedará obligada a cumplirla sin reclamos posteriores.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 6



Las observaciones que se opongan a una orden de servicio no eximirán a la adjudicataria de la obligación de cumplirla si ésta fuese reiterada, pudiendo el Banco mandar a ejecutar en cualquier momento y a costa de la adjudicataria los trabajos ordenados, deduciendo su importe de los pagos que se le adeudaran o, en su defecto, del depósito de garantía constituido.

Art. 12° - PENALIDADES:

Se establece para esta contratación la sanción que a continuación se detalla, la misma en ningún caso, podrán superar el valor total adjudicado:

- a) **0,5 %** del monto total adjudicado por cada día hábil de demora, una vez vencido el plazo establecido en el Art. 9 del Pliego de Bases y Condiciones.
- b) **0,8 %** del monto total del servicio de mantenimiento, por cada día hábil de atraso, en la realización de lo ordenado y/u observado en una orden de servicio, una vez vencido el plazo que en la misma se indique.
- c) **0,05%** del monto total del servicio de mantenimiento por cada hora o día de demora, según corresponda, una vez vencido los plazos establecidos del apartado 1.3 Soporte Técnico Correctivo; Tabla I, de las Especificaciones Técnicas

Art. 13° - COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

El adjudicatario que, por su relación con este Banco Central, pudiera tomar conocimiento de información confidencial, deberá suscribir el "Acta de Compromiso de Confidencialidad", en lo que respecta al tratamiento de la información de la Institución (**ANEXO III**).

Art. 14° - CLAUSULA DE INDEMNIDAD:

El personal asignado por las empresas para ejecutar las tareas objeto de la prestación de los servicios solicitados en el presente Pliego de Bases y Condiciones, no mantiene vínculo contractual alguno con el B.C.R.A., no existiendo por parte de esta entidad responsabilidad alguna por lo que esta Institución no responderá ni estará obligada a hacerse cargo de ningún pago, total o parcial, respecto del referido personal de la firma adjudicataria de los servicios prestados. En el caso de que el B.C.R.A. debiese anticipar alguna suma en virtud de reclamo de cualquier índole, la adjudicataria se compromete a reembolsar los importes adelantados por este Banco, dentro de los cinco 5 (cinco) días hábiles de notificada. A tales efectos la oferente deberá suscribir la Declaración Jurada del **ANEXO IV**.

Art. 15° - RESERVA:

El Banco se reserva la potestad de dejar sin efecto en cualquier tramo del iter licitatorio, el presente llamado siempre que medien razones que comprometan el interés general, sin que ello genere obligación alguna de resarcimiento, sin perjuicio de la devolución de las correspondientes garantías de mantenimiento de ofertas y adjudicación si correspondiera.

El Banco se reserva la facultad, a su exclusivo arbitrio, de conferir al proponente un plazo para subsanar los errores u omisiones no esenciales, vencido el cual, si no diere cumplimiento al emplazamiento cursado, se desestimaré la oferta.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 7



ANEXO I

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

RENGLÓN 1: Renovación del servicio de soporte y mantenimiento del software Open Source (Jboss) sobre plataforma Windows Server, por el término de un año.

Punto	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Mínimo Requerido	Ofertado
I	INTRODUCCIÓN		
1	Terminología: A los efectos de la aplicación de este pliego y todo otro documento contractual, se utilizarán las siguientes denominaciones: "Contratación": Por este procedimiento de adquisición. "Banco": Por el Banco Central de la República Argentina. "Oferente": Por la persona física y/o jurídica que presenta oferta. "Adjudicataria": Por la persona física y/o jurídica cuya oferta ha sido adjudicada. "Supervisión del Servicio": Por el grupo de agentes del Banco que realizará el seguimiento del servicio de mantenimiento.		
II	OBJETIVO		
1	La renovación de la suscripción del servicio de soporte Premium de mantenimiento y actualizaciones de Servidores de Aplicaciones Jboss Enterprise Application Platform para 16 Cores sobre arquitectura Windows Server, como así también de Hibernate y Nhibernate, por el término de un año a partir del 20/11/2018. Debe incluir la extensión del soporte ELS Premium para la versión 5.2	Si	
2	La modalidad del servicio será de lunes a viernes en días hábiles bancarios, de 9 a 18 hs. el cual facilitará realizar tareas de actualizaciones, reinstalación, configuración, análisis de rendimiento y soporte en la implementación de nuevas aplicaciones.	Si	
3	El personal asignado por la Adjudicataria deberá contar con una experiencia mínima comprobable de 2 (dos) años en las tareas que va a desarrollar, por lo que se requerirá que presenten los antecedentes laborales y datos personales de cada uno.	Si	
III	SERVICIOS		
1	Servicio de mantenimiento de software		
1,1	Descripción del servicio de mantenimiento.		
1.1.1	La Adjudicataria deberá proporcionar el servicio de soporte técnico contemplando como mínimo un soporte técnico preventivo y correctivo, la actualización de versiones y asistencia técnica del software indicado, a efectos de conservarlo en condiciones óptimas de funcionamiento de acuerdo a las especificaciones técnicas de los respectivos fabricantes.	Si	
1.1.2	Los pedidos de servicios los realizarán con exclusividad 3 (tres) agentes debidamente identificados de la Supervisión del Servicio, comprometiéndose la Adjudicataria a no aceptar cualquier tipo de tarea sin la correspondiente solicitud, el Banco no se hará cargo de los costos emergentes relativos a la misma, quedando facultado para penalizar a la Adjudicataria por igual valor al servicio prestado.	Si	
1,2	Soporte Técnico preventivo		
1.2.1	Corresponde al control, corrección y cambios que se deban realizar por posibles problemas que puedan derivar en futuras fallas, considerando las siguientes tareas como mínimo:	Si	
	i. Verificación del normal funcionamiento del producto.	Si	

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 8



	ii. Corrección de problemas que puedan derivar en fallas.	Si	
	iii. Control de calidad de rendimiento del producto.	Si	
	iv. Asistencia para la actualización de versiones o corrección de Bugs liberados por Red Hat.	Si	
	v. Corrección de parámetros y configuración.	Si	
	vi. Revisión de alertas, logs, etc.	Si	
	vii. Prevención de situaciones contenciosas.	Si	
	viii. Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento.	Si	
	ix. Verificación de recursos disponibles (implicados en performance y disponibilidad)	Si	
1.2.2	Las fechas y horas para la realización del mantenimiento preventivo serán acordadas entre la <i>Adjudicataria</i> y la <i>Supervisión del Servicio</i> con el fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.	Si	
1.2.3	El servicio de mantenimiento preventivo se brindará con un máximo de 50 hs. anuales	Si	
1.3	Soporte técnico Correctivo		
1.3.1	El soporte técnico correctivo corresponde a la corrección de errores "Bugs" de programas, problemas de configuración.	Si	
	a) Corrección de errores "Bugs"	Si	
	b) Cualquier error que afecte la normal utilización del sistema.	Si	
1.3.2	La modalidad de atención será ocasional y tendrá un tiempo de respuesta y resolución según el tipo de problema como se describe a continuación.	Si	
	TABLA I	Si	
	Tipo de Problema: Que interrumpa la operatoria del sistema: Guardia Activa de lunes a viernes de 9 a 18hs. Tiempo de respuesta de Soporte Telefónico: inmediata. Tiempo de respuesta de Asignación de Incidencia: 2 hs.	Si	
	Tipo de Problema: Que no interrumpa la operatoria del sistema. Tiempo de respuesta de Soporte Telefónico: inmediata. Tiempo de respuesta de Asignación de Incidencia: 1 día.	Si	
	Definiciones:	Si	
	<u>Asignación de Incidencia:</u> Derivación de la incidencia al responsable para ser solucionada.	Si	
	<u>Tiempo de respuesta:</u> Posibilidad del Banco de estar en contacto con la persona abocada a la resolución del ticket.	Si	
1.3.3	Para otros pedidos (cambio y/o agregado de requerimientos funcionales) que afecten el eficiente funcionamiento del sistema, el tiempo que demandará la solución será acordado por la <i>Adjudicataria</i> con la <i>Supervisión del Servicio</i> .	Si	
1.3.4	La <i>Adjudicataria</i> deberá entregar un informe de actividades que incluya: diagnóstico del problema, actividades realizadas, tiempos de ejecución de cada actividad, conclusiones y recomendaciones, para cada incidente.	Si	
1.3.5	La <i>Adjudicataria</i> deberá mantener el servicio del sistema objeto del presente contrato en condiciones de normal funcionamiento, dentro del horario de asistencia previsto de 9 a 18 hs. de lunes a viernes en días hábiles bancarios.	Si	
1.3.6	A los efectos de lograr un efectivo control de los niveles de calidad de servicio acordados con la <i>Adjudicataria</i> , el Banco llevará un registro de incidentes y problemas que registra los siguientes datos: Fallas: listado de fallas, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, servicio afectado, fecha y hora de notificación de la falla, motivo de la falla, observación.	Si	
1.4	Actualización de versiones		

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 9

Tite



1.4.1	Deberá proveer y habilitar para libre utilización sin cargo de cualquier actualización (upgrade), nueva versión y/o substitutos que sean liberados al mercado de los productos contratados.	Si	
1.5	Forma de prestación del Servicio		
1.5.1	El Banco efectuará los reclamos de servicio técnico ya sea por vía telefónica, web, e-mail, fax y/o mediante la emisión de órdenes de servicios. La Adjudicataria deberá dar ante cada reclamo un número único que lo identifique, pudiendo el Banco realizar más de un reclamo en cada llamado.	Si	
1.5.2	En caso de no poder cumplir el plazo establecido para cada servicio de reparación, la Adjudicataria deberá comunicar expresamente los motivos que le impiden hacerlo y solicitar la ampliación del mismo, quedando facultado el Banco a aceptar las razones expuestas o a rechazarlas, aplicando las penalidades correspondientes.	Si	
1.5.3	Todos los cambios y/o modificaciones realizados al sistema deberán ser probados en un ambiente separado al de producción, dentro de las pruebas se tendrá que verificar que el resultado de los cambios no afecte otras partes del sistema ni su rendimiento y que los mismos corrijan el problema original.	Si	
1.5.4	La Adjudicataria deberá generar y elevar a la Supervisión del Servicio el informe de las pruebas realizadas para su aprobación.	Si	
1.5.5	Una vez que la Supervisión del Servicio y los usuarios del Banco hayan aprobado de conformidad las pruebas de verificación de funcionamiento, se procederá con la implementación de los cambios en el ambiente de producción.	Si	
1.5.6	Corresponde a la Supervisión del Servicio decidir el momento adecuado para la implementación de los cambios en el ambiente de producción.	Si	
	IMPORTANTE: La tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con la totalidad de los requisitos señalados anteriormente y la Supervisión del Servicio otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.	Si	
2	Generalidades		
2.1	Lugar de Atención		
2.1.1	La atención deberá efectuarse en el edificio sito en Reconquista 266 de la Ciudad Autónoma de Bs. As.	Si	
2.2	Limpieza en los lugares de trabajo		
2.2.1	En cada oportunidad y luego de finalizada la jornada de labor, el personal de la Adjudicataria deberá dejar los lugares de trabajo perfectamente limpios y libres de cualquier material, residuos, herramientas, etc.	Si	
2.2.2	En caso de necesitar los servicios de limpieza, el personal destacado por la Adjudicataria deberá solicitarlo al área de Supervisión del Servicio antes de hacer abandono del lugar.	Si	
2.3	Postergación de tareas		
2.3.1	Si alguna de las tareas a realizar en cumplimiento del presente servicio debiera ser postergada por razones de fuerza mayor de la Adjudicataria, consideradas como tales por este Banco, se deberá notificar a la Supervisión del Servicio de tal situación.	Si	
2.4	Información de anomalías o deficiencias		
2.4.1	La Adjudicataria estará obligada a informar por escrito a la Supervisión del Servicio acerca de cualquier anomalía o deficiencia que observe en los bienes y/o instalaciones a su cargo, a efectos de prevenir mayores inconvenientes y sin que ello la exima del cumplimiento de las obligaciones previstas en este pliego.	Si	
2.5	Comprobantes de trabajo		

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 10



2.5.1	La <i>Adjudicataria</i> , en cada oportunidad de concurra para el cumplimiento de los servicios contratados presentará en la <i>Supervisión del Servicio</i> , luego de efectuada la prestación estipulada, un comprobante (original) en fórmula numerada con membrete de la firma, en el que se consignará, en forma legible, el detalle de los trabajos realizados; fecha; número de orden de servicio o reclamo telefónico y número de serie del elemento o módulo del sistema reparado o reemplazado.	Sí	
2.5.2	El original de este comprobante quedará en poder del Banco y será utilizado como elemento probatorio de los servicios prestados.	Sí	
2.6	Responsabilidad de la Adjudicataria		
2.6.1	La <i>Adjudicataria</i> será la única responsable e interlocutora ante el Banco de las condiciones emergentes de la contratación, aún en el caso en que existieran convenios legales con terceras firmas, en materia de provisión de repuestos, equipos, servicios, etc.	Sí	
2.6.2	Toda actividad que la <i>Adjudicataria</i> realice con miras a propósitos de encubrir vicios, deficiencias o irregularidades en la prestación del servicio, sin perjuicio de las medidas punitivas que pudieran corresponder, será observada mediante orden de servicio, o telegrama colacionado, según su gravedad o urgencia, debiendo subsanar la deficiencia en un plazo no superior a las 48 (cuarenta y ocho) horas. En caso contrario, el Banco quedará facultado, sin previo aviso, para contratar con terceros lo que la <i>Adjudicataria</i> no enmendara, haciéndole cargo del monto invertido.	Sí	
2.6.3	La atención deberá ser permanente durante la vigencia del contrato, no admitiéndose interrupción alguna por vacaciones u otras causas.	Sí	
2.7	Personal de la Adjudicataria		
2.7.1	Deberá detallar el equipo técnico dedicado, describiendo la experiencia en instalación, mantenimiento, soporte técnico, configuración y administración del producto contratado.	Sí	
2.7.2	El personal de la empresa <i>Adjudicataria</i> deberá ser idóneo y la empresa <i>Adjudicataria</i> queda obligada a ocupar el personal que necesite con arreglo a las disposiciones laborales vigentes.	Sí	
2.7.3	El Banco podrá solicitar a la <i>Adjudicataria</i> por causas justificadas el cambio de personal que la <i>Adjudicataria</i> asigne para el cumplimiento de este servicio. En este caso la <i>Adjudicataria</i> se obliga a sustituir dicho personal.	Sí	

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 11



Renglón 2: Renovación del servicio de soporte y mantenimiento del software Open Source (Jboss) sobre plataforma Windows Server, por el término de un año.

Punto	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Mínimo Requerido	Ofertado
I	INTRODUCCIÓN		
1	Terminología: A los efectos de la aplicación de este pliego y todo otro documento contractual, se utilizarán las siguientes denominaciones: "Contratación": Por este procedimiento de adquisición. "Banco": Por el Banco Central de la República Argentina. "Oferente": Por la persona física y/o jurídica que presenta oferta. "Adjudicataria": Por la persona física y/o jurídica cuya oferta ha sido adjudicada. "Supervisión del Servicio": Por el grupo de agentes del Banco que realizará el seguimiento del servicio de mantenimiento.		
II	OBJETIVO		
1	La renovación de la suscripción del servicio de soporte Premium de mantenimiento y actualizaciones de Servidores de Aplicaciones Jboss Enterprise Application Platform para 16 Cores sobre arquitectura Windows Server, como así también de Hibernate y Nhibernate, por el término de un año a partir del 20/11/2018.	Si	
2	La modalidad del servicio será de lunes a viernes en días hábiles bancarios, de 9 a 18 hs. el cual facilitará realizar tareas de actualizaciones, reinstalación, configuración, análisis de rendimiento y soporte en la implementación de nuevas aplicaciones.	Si	
3	El personal asignado por la Adjudicataria deberá contar con una experiencia mínima comprobable de 2 (dos) años en las tareas que va a desarrollar, por lo que se requerirá que presenten los antecedentes laborales y datos personales de cada uno.	Si	
III	SERVICIOS		
1	Servicio de mantenimiento de software		
1.1	Descripción del servicio de mantenimiento.		
1.1.1	La Adjudicataria deberá proporcionar el servicio de soporte técnico contemplando como mínimo un soporte técnico preventivo y correctivo, la actualización de versiones y asistencia técnica del software indicado, a efectos de conservarlo en condiciones óptimas de funcionamiento de acuerdo a las especificaciones técnicas de los respectivos fabricantes.	Si	
1.1.2	Los pedidos de servicios los realizarán con exclusividad 3 (tres) agentes debidamente identificados de la Supervisión del Servicio, comprometiéndose la Adjudicataria a no aceptar cualquier tipo de tarea sin la correspondiente solicitud, el Banco no se hará cargo de los costos emergentes relativos a la misma, quedando facultado para penalizar a la Adjudicataria por igual valor al servicio prestado.	Si	
1.2	Soporte Técnico preventivo		
1.2.1	Corresponde al control, corrección y cambios que se deban realizar por posibles problemas que puedan derivar en futuras fallas, considerando las siguientes tareas como mínimo:	Si	
	i. Verificación del normal funcionamiento del producto.	Si	
	ii. Corrección de problemas que puedan derivar en fallas.	Si	

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 12



	iii. Control de calidad de rendimiento del producto.	Si	
	iv. Asistencia para la actualización de versiones o corrección de Bugs liberados por Red Hat.	Si	
	v. Corrección de parámetros y configuración.	Si	
	vi. Revisión de alertas, logs, etc.	Si	
	vii. Prevención de situaciones contenciosas.	Si	
	viii. Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento.	Si	
	ix. Verificación de recursos disponibles (implicados en performance y disponibilidad)	Si	
1.2.2	Las fechas y horas para la realización del mantenimiento preventivo serán acordadas entre la <i>Adjudicataria</i> y la <i>Supervisión del Servicio</i> con el fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.	Si	
1.2.3	El servicio de mantenimiento preventivo se brindará con un máximo de 50 hs. anuales	Si	
1.3	Soporte técnico Correctivo		
1.3.1	El soporte técnico correctivo corresponde a la corrección de errores "Bugs" de programas, problemas de configuración.	Si	
	a) Corrección de errores "Bugs"	Si	
	b) Cualquier error que afecte la normal utilización del sistema.	Si	
1.3.2	La modalidad de atención será ocasional y tendrá un tiempo de respuesta y resolución según el tipo de problema como se describe a continuación.	Si	
	TABLA I	Si	
	Tipo de Problema: Que interrumpa la operatoria del sistema: Guardia Activa de lunes a viernes de 9 a 18hs. Tiempo de respuesta de Soporte Telefónico: inmediata. Tiempo de respuesta de Asignación de Incidencia: 2 hs.	Si	
	Tipo de Problema: Que no interrumpa la operatoria del sistema. Tiempo de respuesta de Soporte Telefónico: inmediata. Tiempo de respuesta de Asignación de Incidencia: 1 día.	Si	
	Definiciones:	Si	
	Asignación de Incidencia: Derivación de la incidencia al responsable para ser solucionada.	Si	
	Tiempo de respuesta: Posibilidad del Banco de estar en contacto con la persona abocada a la resolución del ticket.	Si	
1.3.3	Para otros pedidos (cambio y/o agregado de requerimientos funcionales) que afecten el eficiente funcionamiento del sistema, el tiempo que demandará la solución será acordado por la <i>Adjudicataria</i> con la <i>Supervisión del Servicio</i> .	Si	
1.3.4	La <i>Adjudicataria</i> deberá entregar un informe de actividades que incluya: diagnóstico del problema, actividades realizadas, tiempos de ejecución de cada actividad, conclusiones y recomendaciones, para cada incidente.	Si	
1.3.5	La <i>Adjudicataria</i> deberá mantener el servicio del sistema objeto del presente contrato en condiciones de normal funcionamiento, dentro del horario de asistencia previsto de 9 a 18 hs. de lunes a viernes en días hábiles bancarios.	Si	
1.3.6	A los efectos de lograr un efectivo control de los niveles de calidad de servicio acordados con la <i>Adjudicataria</i> , el Banco llevará un registro de incidentes y problemas que registra los siguientes datos:	Si	
	Fallas: listado de fallas, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, servicio afectado, fecha y hora de notificación de la falla, motivo de la falla, observación.	Si	
1.4	Actualización de versiones		
1.4.1	Deberá proveer y habilitar para libre utilización sin cargo de cualquier actualización (upgrade), nueva versión y/o substitutos que sean liberados al mercado de los productos contratados.	Si	

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 13



1,5	Forma de prestación del Servicio		
1.5.1	El Banco efectuará los reclamos de servicio técnico ya sea por vía telefónica, web, e-mail, fax y/o mediante la emisión de órdenes de servicios. La Adjudicataria deberá dar ante cada reclamo un número único que lo identifique, pudiendo el Banco realizar más de un reclamo en cada llamado.	Si	
1.5.2	En caso de no poder cumplir el plazo establecido para cada servicio de reparación, la Adjudicataria deberá comunicar expresamente los motivos que le impiden hacerlo y solicitar la ampliación del mismo, quedando facultado el Banco a aceptar las razones expuestas o a rechazarlas, aplicando las penalidades correspondientes.	Si	
1.5.3	Todos los cambios y/o modificaciones realizados al sistema deberán ser probados en un ambiente separado al de producción, dentro de las pruebas se tendrá que verificar que el resultado de los cambios no afecte otras partes del sistema ni su rendimiento y que los mismos corrijan el problema original.	Si	
1.5.4	La Adjudicataria deberá generar y elevar a la Supervisión del Servicio el informe de las pruebas realizadas para su aprobación.	Si	
1.5.5	Una vez que la Supervisión del Servicio y los usuarios del Banco hayan aprobado de conformidad las pruebas de verificación de funcionamiento, se procederá con la implementación de los cambios en el ambiente de producción.	Si	
1.5.6	Corresponde a la Supervisión del Servicio decidir el momento adecuado para la implementación de los cambios en el ambiente de producción.	Si	
	IMPORTANTE: La tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con la totalidad de los requisitos señalados anteriormente y la Supervisión del Servicio otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.	Si	
2	Generalidades		
2,1	Lugar de Atención		
2.1.1	La atención deberá efectuarse en el edificio sito en Reconquista 266 de la Ciudad Autónoma de Bs. As.	Si	
2,2	Limpieza en los lugares de trabajo		
2.2.1	En cada oportunidad y luego de finalizada la jornada de labor, el personal de la Adjudicataria deberá dejar los lugares de trabajo perfectamente limpios y libres de cualquier material, residuos, herramientas, etc.	Si	
2.2.2	En caso de necesitar los servicios de limpieza, el personal destacado por la Adjudicataria deberá solicitarlo al área de Supervisión del Servicio antes de hacer abandono del lugar.	Si	
2,3	Postergación de tareas		
2.3.1	Si alguna de las tareas a realizar en cumplimiento del presente servicio debiera ser postergada por razones de fuerza mayor de la Adjudicataria, consideradas como tales por este Banco, se deberá notificar a la Supervisión del Servicio de tal situación.	Si	
2,4	Información de anomalías o deficiencias		
2.4.1	La Adjudicataria estará obligada a informar por escrito a la Supervisión del Servicio acerca de cualquier anomalía o deficiencia que observe en los bienes y/o instalaciones a su cargo, a efectos de prevenir mayores inconvenientes y sin que ello la exima del cumplimiento de las obligaciones previstas en este pliego.	Si	
2,5	Comprobantes de trabajo		

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 14



2.5.1	La <i>Adjudicataria</i> , en cada oportunidad de concurra para el cumplimiento de los servicios contratados presentará en la <i>Supervisión del Servicio</i> , luego de efectuada la prestación estipulada, un comprobante (original) en fórmula numerada con membrete de la firma, en el que se consignará, en forma legible, el detalle de los trabajos realizados; fecha; número de orden de servicio o reclamo telefónico y número de serie del elemento o módulo del sistema reparado o reemplazado.	Si	
2.5.2	El original de este comprobante quedará en poder del Banco y será utilizado como elemento probatorio de los servicios prestados.	Si	
2.6	Responsabilidad de la Adjudicataria		
2.6.1	La <i>Adjudicataria</i> será la única responsable e interlocutora ante el Banco de las condiciones emergentes de la contratación, aún en el caso en que existieran convenios legales con terceras firmas, en materia de provisión de repuestos, equipos, servicios, etc.	Si	
2.6.2	Toda actividad que la <i>Adjudicataria</i> realice con miras a propósitos de encubrir vicios, deficiencias o irregularidades en la prestación del servicio, sin perjuicio de las medidas punitivas que pudieran corresponder, será observada mediante orden de servicio, o telegrama colacionado, según su gravedad o urgencia, debiendo subsanar la deficiencia en un plazo no superior a las 48 (cuarenta y ocho) horas. En caso contrario, el Banco quedará facultado, sin previo aviso, para contratar con terceros lo que la <i>Adjudicataria</i> no enmendara, haciéndole cargo del monto invertido.	Si	
2.6.3	La atención deberá ser permanente durante la vigencia del contrato, no admitiéndose interrupción alguna por vacaciones u otras causas.	Si	
2.7	Personal de la Adjudicataria		
2.7.1	Deberá detallar el equipo técnico dedicado, describiendo la experiencia en instalación, mantenimiento, soporte técnico, configuración y administración del producto contratado.	Si	
2.7.2	El personal de la empresa <i>Adjudicataria</i> deberá ser idóneo y la empresa <i>Adjudicataria</i> queda obligada a ocupar el personal que necesite con arreglo a las disposiciones laborales vigentes.	Si	
2.7.3	El Banco podrá solicitar a la <i>Adjudicataria</i> por causas justificadas el cambio de personal que la <i>Adjudicataria</i> asigne para el cumplimiento de este servicio. En este caso la <i>Adjudicataria</i> se obliga a sustituir dicho personal.	Si	

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 15



ANEXO II

PLANILLA DE COTIZACIÓN

Renglón 1			
Producto	Cantidad de Licencias	Valor Total en USD	Valor Total en \$
Renovación de la suscripción del servicio de soporte Premium de mantenimiento y actualizaciones de Servidores de Aplicaciones Jboss Enterprise Application Platform para 16 Cores sobre arquitectura Windows Server, como así también de Hibernate y Nhibernate, por el término de un año a partir del 20/11/2018. Debe incluir la extensión del soporte ELS Premium para la versión 5.2	16 Cores		
Mantenimiento preventivo y correctivo			
Valor Total en USD:			
Valor Total en Pesos			

Renglón 2			
Producto	Cantidad de Licencias	Valor Total en USD	Valor Total en \$
Renovación de la suscripción del servicio de soporte Premium de mantenimiento y actualizaciones de Servidores de Aplicaciones Jboss Enterprise Application Platform para 16 Cores sobre arquitectura Windows Server, como así también de Hibernate y Nhibernate, por el término de un año a partir del 20/11/2018.	16 Cores		
Mantenimiento preventivo y correctivo			
Valor Total en USD:			
Valor Total en Pesos			

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 16



ANEXO III

ACTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En Buenos Aires, sede del **BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA**, Reconquista 266, Capital Federal, a los ____ días del mes de _____ del año dos mil _____, siendo las ____ horas, se procede a labrar la presente acta para dejar debida constancia de las normas de confidencialidad que rigen para este Banco, para lo cual se pone en conocimiento de los abajo firmantes que toda la información que se les proporcione para sus tareas en los trabajos que se les encomienden, o que adquiera en el desarrollo de los mismos, el adjudicatario asegurará la estricta confidencialidad en el manejo de toda documentación y/o información que sea puesta a su disposición por el B.C.R.A. o de la que tome conocimiento de cualquier otra manera, comprometiéndose a que la misma no será cedida, intercambiada, publicada o revelada de ningún otra forma a ningún tercero, incluyendo fotocopias, facsímiles, correo electrónico o cualquier otro tipo de reproducción, sin el expreso consentimiento del B.C.R.A, obligación que continuará vigente luego de la extinción del vínculo contractual.

- EMPRESA:
- Domicilio:
- Titular o apoderado:
- Apellido y nombres:
- D.N.I. N°:

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 17



ANEXO IV

DECLARACIÓN JURADA

La firma.....declara bajo juramento que en caso de resultar Adjudicataria las personas designadas para ejecutar las tareas objeto de la prestación del presente servicio contratado y sus posibles ampliaciones, no mantiene vínculo contractual alguno con ese B.C.R.A., no existiendo por parte de esa Entidad ningún tipo de responsabilidad, por lo que no responderá ni estará obligada a hacerse cargo de ningún pago, total o parcial a cualesquiera de las personas que intervengan por la firma.....en el cumplimiento del servicio que prestará la misma.

En caso que el B.C.R.A. debiera abonar suma alguna en virtud de algún reclamo, cualquiera sea su índole, que le efectuara cualquiera de las personas que esta firma.....designa en la prestación del servicio contratado y sus posibles ampliaciones, y siempre que el importe a pagar sea judicialmente determinado y con intervención en juicio de nuestra parte, a fin de garantizar la debida defensa, esta firma.....compromete a reembolsar los importes abonados por el B.C.R.A.

En caso de reclamos como el referido, y a fin de tornar oponible esta cláusula de indemnidad, el B.C.R.A. deberá notificar fehacientemente a la firmadentro de los diez días de tomado conocimiento del mismo, adjuntando copia de la documentación que corresponda (correspondencia remitida por el reclamante, cédula con traslado de demanda, notificación de mediación, etc.).

- **Empresa:**
- **Domicilio:**
- **Titular o apoderado:**
- **Firma:**

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 18



ANEXO V

DECLARACION JURADA

Con carácter de Declaración Jurada, declaro conocer, aceptar y someterme voluntariamente al Reglamento de Contrataciones vigente, a las cláusulas establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y a las presentes Condiciones Particulares, que incluyen las Especificaciones Técnicas y/o documentación que los remplace.

Empresa: _____

Domicilio: _____

Firma Titular o apoderado: _____

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 19



ANEXO VI

A) SITUACION ANTE LA A.F.I.P.:

El abajo firmante manifiesta en carácter de declaración jurada que la oferente, cuyos datos se detallan a continuación, no registra deudas impositivas o previsionales exigibles por la Administración Federal de Ingresos Públicos.

{ Nombre de la Empresa:
{ Domicilio Fiscal:
{ Número de C.U.I.T.:

B) DOMICILIO ESPECIAL:

A los efectos del cumplimiento de sus obligaciones, la oferente constituye domicilio especial en, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aceptando someterse, en caso de controversia, a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, haciendo renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderle.

C) CONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO DE CONTRATACIONES DEL B.C.R.A.:

El abajo firmante manifiesta en carácter de declaración jurada que conoce, acepta y se somete voluntariamente al Reglamento de Contrataciones del BCRA y a las cláusulas establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y a las presentes Condiciones Particulares, que incluyen las Especificaciones Técnicas y/o documentación que la reemplace.

Nombre de la Empresa:
Domicilio Fiscal:
Número de C.U.I.T.:

D) IDENTIFICACION DEL FIRMANTE DE LA PROPUESTA:

{ Nombre y Apellido:
{ Tipo y número de documento de identidad:
{ Carácter invocado:
{ Teléfono:

E) DATOS BANCARIOS:

{ Nombre del Banco:
{ Sucursal:
{ Tipo de Cuenta:
{ Titular de la Cuenta:
{ Número de CBU:
{ Número de C.U.I.T./C.U.I.L.:
{ Número de D.N.I.:

F) DOMICILIO ELECTRÓNICO:

En la oferta presentada por el proveedor deberá estar constituido el domicilio electrónico en donde se tendrán por válidas las notificaciones que allí se cursen en el marco del procedimiento de selección en el que se presente.

Dirección de Correo Electrónico:
.....

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 20