



Sírvase Citar: Nota múltiple N° 687/4271/18  
Actuación N° 717/18/18

Buenos Aires, 01 AGO 2018.

## PRESENTE

Nos dirigimos a Uds. con relación a la Licitación Pública N° 23/18, que se tramita por expediente N° 718/134/17, destinada a la Contratación de un servicio de atención telefónica con resolución en línea de requerimientos de primer nivel, contemplando horas de soporte técnico para operativos especiales de hardware y software y presentaciones institucionales, por el término de 36 (treinta y seis) meses, contados a partir de la suscripción del “Acta de inicio de Prestación de Servicios”, con opción por parte de este Banco Central (BCRA), a su renovación por un período de hasta 12 (doce) meses.

Al respecto, llevamos a conocimiento, una serie de consultas realizadas por varias firmas interesadas, junto con las respuestas brindadas por la Gerencia de Servicios Informáticos:

**Consulta 1:** El SLA mensual solicitado es 90/20. Por favor, ampliar.

**Respuesta 1:** El SLA indicado es el óptimo, pudiéndose aceptar una tolerancia de hasta 80/20.

**Consulta 2:** El sistema de registro de tickets Web (ITOP), ¿será accesible desde nuestro ambiente o debemos replicar estos tickets en nuestro sistema de ITSM (ServiceNow)?

**Respuesta 2:** La idea es que el sistema de ticket nuestro sea accedido por ustedes desde la zona de mdz o a través de una VPN para evitar replicaciones.

**Consulta 3:** Por favor, detallar las locaciones en las que brindaremos servicios On Site, fuera de Reconquista 266.

**Respuesta 3:** Locaciones a asistir en caso de soporte: Cerrito 264 C.A.B.A – Luisoni 2543 C.A.B.A. – San Martín 216 C.A.B.A.

**Consulta 4:** ¿Cuál es el tiempo estimado de capacitación y provisión de scripts?.

**Respuesta 4:** 1 mes y medio aproximadamente.

**Consulta 5:** ¿Es posible que la capacitación sea dictada sólo a supervisores / referentes del servicio brindado por la empresa?

**Respuesta 5:** Sería bueno capacitar directamente a los telefonistas por la especificidad de los temas. Sin duda los supervisores estarán contemplados en la capacitación.

B.C.R.A.

-//-

**Consulta 6:** "El sistema deberá ser compatible con la Central Telefónica marca AVAYA AURA..." En nuestros clientes, contamos con la siguiente configuración, desde la central telefónica del cliente configuran un número de interno a un número de cabecera (011 \*) y de esta manera el usuario al marcar el número de interno, por ejemplo 2381, está llamando al servicio de Mesa de Ayuda tercerizado. ¿Puede aplicar esta configuración a lo especificado en el pliego?

**Respuesta 6:** Si es correcto, se puede aplicar la configuración.

**Consulta 7:** "Se encargará además de disponer de headphones, como así también demás dispositivos de hardware y software de Asistencia Remota con que cuenta el Sistema Operativo Windows. Luego en el punto 1.10 que el Banco provee de controlar la trazabilidad de las asistencias remotas." ¿Las herramientas de asistencia remota las provee el Banco?

**Respuesta 7:** No.

**Consulta 8:** En caso de que deba proveerlas el proveedor, ¿Cuáles son las herramientas homologadas por la Gerencia de Seguridad Informática?.

**Respuesta 8:** Actualmente están homologadas LOGMEN y asistencia rápida de W10. Si trabajan con alguna otra herramienta, será evaluada por la Gerencia de Seguridad Informática en el momento de presentar la oferta.

**Consulta 9:** "Logueo efectivo en el sistema de IVR de 8 a 20 horas." ¿Esto es en días hábiles?.

**Respuesta 9:** Si.

**Consulta 10:** Del promedio de llamadas diarias o mensuales, qué porcentaje aproximado requieren de conexión remota.

**Respuesta 10:** Un 20 % (veinte por ciento).

**Consulta 11:** ¿Se requiere algún códec en particular para el vínculo Central Avaya - BCRA vs. Central Proveedor de Mesa de Ayuda?

**Respuesta 11:** No, la Central Telefónica maneja varios tipos de códec.

**Consulta 12:** En caso que no esté definido el Códec, ¿la central tendrá habilitado para su uso el Códec G729? En caso que no sea éste, indicar cuál está disponible.

**Respuesta 12:** Si se puede habilitar el códec G729, ya que la central maneja ese códec al igual que el g711, g722, etc.

**Consulta 13:** ¿El enlace va a requerir encriptación? ¿Qué tipo?

**Respuesta 13:** No requiere encriptación.



-//-

B.C.R.A.

-//-

**Consulta 14:** Se entiende que el Banco va a realizar la configuración de las funcionalidades desde el lado de la central Avaya, como ser troncales, plan de numeración, categorías, permisos, etc. ¿es correcto? Aclarar y detallar de forma específica en caso contrario.

**Respuesta 14:** Si es correcto, ya que toda la configuración de la central Avaya lo realizada por el BCRA

**Consulta 15:** Se entiende que el Banco posee el licenciamiento sobre la plataforma Avaya necesario para soportar la conexión de 10 canales de comunicación con el Servicio de Mesa de Ayuda externo, ¿es correcto?

**Respuesta 15:** Sí, es correcto.

**Consulta 16:** En relación con la consulta anterior, punto "e", particularmente se requiere conocer si el Banco posee el licenciamiento de sesiones en la plataforma SBC existente. En el caso de que el Banco requiera que el oferente incluya el licenciamiento sobre dicha plataforma, por favor detallar de forma específica el tipo y cantidad de licencias a cotizar.

**Respuesta 16:** No se requiere Licenciamiento para el SBC.

**Consulta 17:** Fecha de inicio del efectivo servicio (sin contar capacitación/tareas preliminares)  
Pág. 3 – Art 2

**Respuesta 17:** Cuando se termine la capacitación y entrega de script y demás materiales.

**Consulta 18:** Conocer los tiempos/ períodos estimados para concluir las tareas preliminares.

**Respuesta 18:** 1 mes y medio después de retirada la orden de compra.

**Consulta 19:** Confirmar si el período de tareas preliminares está incluido dentro de los 36 meses del servicio o si se debe contemplar su costo por fuera de los 36 meses del contrato. Pag-10.

**Respuesta 19:** No está incluido dentro de los 36 meses del servicio.

**Consulta 20:** Conocer sistema recomendado o alternativas para poder conectar con la central telefónica Avaya Aura

**Respuesta 20:** Si, se recomienda IP office Avaya y Asterisk que son plataformas ya utilizadas. Se destaca Ip office por estar homologado por el fabricante.

**Consulta 21:** En virtud que la conexión vía enlaces es muy costosa se puede realizar la conexión vía VPN + línea del proveedor del servicio? Favor de informar alternativas técnicas/restricciones a tener en cuenta para la conectividad o informar cuál es la modalidad que el banco prefiere para la conexión hasta las oficinas del proveedor. Se deben establecer por medio de una troncal Sip.



-//-

B.C.R.A.

-//-

**Respuesta 21:** No. Se deben establecer por medio de una troncal Sip.

**Consulta 22:** Conocer el listado de las herramientas de asistencia remota homologadas por BCRA o software recomendado.

**Respuesta 22:** Remitirse a las respuestas 8 y 10.

**Consulta 23:** Contratación de horas de soporte técnico para atención de presentaciones institucionales y casos de instalación de hardware y/o software. Conocer los días y horarios del servicio.

**Respuesta 23:** En días hábiles y horario de 8 a 20 hs.

**Consulta 24:** Conocer las locaciones / direcciones alcanzadas por el servicio

**Respuesta 24:** Remitirse a la respuesta 3.

**Consulta 25:** Conocer si existe alguna estacionalidad en la demanda de incidencias.

**Respuesta 25:** No predeterminada. De existir, se planificará con los supervisores

**Consulta 26:** Conocer si posible obtener un detalle de la demanda de incidencias por mes.

**Respuesta 26:** 1200 por mes.

**Consulta 27:** ¿Cómo se miden las horas de soporte técnico? (ejemplos: desde el ingreso del técnico al edificio hasta que sale, desde que llega al escritorio del usuario hasta que se va, etc.)

**Respuesta 27:** Si, se ha confeccionado una planilla de control de horas de soporte que será llevada y supervisada por la Gerencia de Servicios Informáticos junto con el control de acceso al banco.

**Consulta 28:** ¿Cuál es el SLA del soporte técnico?

**Respuesta 28:** El soporte técnico para atender presentaciones, para lo cual se entregará cronograma de las mismas, requerirá estar en el banco al menos 1 hora antes del horario salvo excepciones. Pueden existir algunas otras presentaciones no agendadas, que serán notificadas con la antelación pertinentes con los supervisores. Para los casos de instalación de software, el horario de comienzo de actividades será a las 10 hs.

**Consulta 29:** Informar la curva de llamados por intervalo para dimensionar la mesa de ayuda.

**Respuesta 29:** Curva de llamadas picos entre las 10 – 12 hs y de 14 a 16 hs



-//-

B.C.R.A.

-//-

**Consulta 30:** En la pag. 12 se informa que para el período de renovación de 12 (doce) meses las horas estimadas de soporte ascienden a 1.000 (un mil) mientras que en la planilla de cotización dice que el CHTE “costo de hora técnica una vez superadas las primeras 3.000 horas se multiplicará por 300 horas”. Favor de informar si serán contempladas 1.000 o 300 horas para el período de renovación de 12 meses.

**Respuesta 30:** En el año de uso de opción de renovación la cantidad de horas de soporte es de 1.000 horas.

**Consulta 31:** Solicitamos que nos brinden una prórroga de 72 horas hábiles ya que las respuestas que nos envíen podrán afectar la estructura de costos y al tener que presentar una póliza para garantizar la oferta necesitamos contar con ese lapso de tiempo para poder emitirla.

**Respuesta 31:** Se otorgó una prórroga en la fecha de presentación de ofertas y apertura de sobres hasta el día **7.8.18 a las 12 horas**. Se deja constancia que la fecha de consultas no se prorrogó, habiendo finalizado el **27.7.18 a las 15 horas**. Dicha nota se encuentra debidamente publicada en el Sitio Web del BCRA.

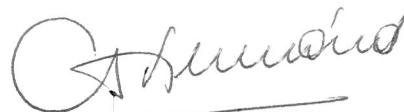
Se informa que la presente nota forma parte integrante del Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la **Licitación Pública N° 23/18 – Expediente 717/18/18**.

Saludamos a Uds. atentamente.

**BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA**

  
NATALIA M. AGÜERO  
SUBGERENTE DE COMPRAS  
GERENCIA DE CONTRATACIONES

  
IGNACIO CASARES  
SUBGERENTE DE COMPRAS  
GERENCIA DE CONTRATACIONES

  
MYRIAM FERNANDEZ  
GERENTE DE CONTRATACIONES