



**BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**

EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

OBJETO: Servicio Integral de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Urgencias para las Centrales Telefónica por el término de 24 (veinticuatro) meses contado a partir del 1.1.2019, con 2 (dos) usos de opción de renovación de hasta 12 (doce) meses cada una.

GERENCIA DE CONTRATACIONES

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

Ignacio Casarès
IGNACIO CASARÈS
SUBGERENTE DE COMPRAS
GERENCIA DE CONTRATACIONES



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

	DIA	MES	AÑO	HORA
Fecha de apertura de las ofertas:	3	12	2018	12:00

	DIA	MES	AÑO	HORA
Fecha tope de recepción de consultas:	28	11	2018	15:00

	DIA	MES	AÑO	HORA
Fecha tope de visita:	26	11	2018	16:00

GERENCIA DE CONTRATACIONES

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 2



CONDICIONES PARTICULARES

Art. 1° - OBJETO:

La presente contratación tiene como objetivo la contratación de un Servicio Integral de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Urgencias para las Centrales Telefónicas instaladas en el Banco Central de la República Argentina en sus sedes:

- Central, Ubicado en Reconquista 266 CABA
- Cerrito, ubicado en Cerrito 264 CABA
- ARSAT, Ubicado en Av. Perón 7934, Benavidez.

Todo ello por el término de 24 (veinticuatro) meses contado a partir del 1.1.2019, con 2 (dos) usos de opción de renovación de hasta 12 (doce) meses cada una.

Art. 2° - INSPECCION DEL EMPLAZAMIENTO DE LOS EQUIPOS:

La participante, antes de formular su oferta, podrá efectuar una verificación del lugar de los trabajos objeto de esta contratación, la que podrá concretarse **hasta el QUINTO día hábil anterior a la fecha de apertura de sobres**, de modo tal que, el futuro adjudicatario no podrá alegar, posteriormente, ignorancia y/o imprevisiones en las condiciones en que se efectúen las tareas, debiendo informarse de:

- Las condiciones del lugar físico donde deberán ejecutarse las obras o trabajos objeto del presente llamado a concurso.
- Los posibles inconvenientes que se opongan al normal desenvolvimiento de los trabajos a ejecutar.
- Las condiciones del suministro de energía eléctrica.

A tal efecto, deberá coordinar previamente su concurrencia con la Gerencia de Comunicaciones y Telefonía (Reconquista 266, anexo San Martín 235, 3er. piso, oficina 4300, en el horario de 10:00 a 16:00, o bien, comunicarse a los siguientes teléfonos directos: 4000-1290 / 1294 o vía correo electrónico a la casilla de telefonía@bcra.gob.ar).

Al finalizar la misma, el oferente recibirá un Certificado de Visita por parte de la Supervisión.

Art. 3° - CONSULTAS Y PEDIDO DE ACLARACIONES:

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

Art. 4° - PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS:

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.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 3



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.bcra.gob.ar/Institucional/Contrataciones.asp>). Las restantes notificaciones se cursarán al domicilio electrónico constituido por el oferente.

No será necesaria la presentación del pliego firmado 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. 5° - 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.gob.ar.

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. Representación:

Las empresas oferentes, deben ser representantes o distribuidores de los productos fabricados por AVAYA INC. y deberán estar capacitados para brindar los servicios de actualización de las plataformas de comunicaciones Avaya Communication Manager™ software, Avaya Aura Messaging. Software 6.2 y demás servidores.

4. Antecedentes de los Oferentes:

Se deberá adjuntar en la oferta la siguiente documentación que acredite la capacidad técnica del Oferente:

- a. Instalaciones con que cuenta para satisfacer los requerimientos en cuanto a garantía, mantenimiento y asistencia del equipamiento objeto de la presente licitación.
- b. Listado y características de instrumental y equipos a utilizar para los trabajos que se licitan.
- c. Listado de repuestos con que cuenta para satisfacer las necesidades de la presente licitación.
- d. Nómina y antecedentes de sus profesionales y técnicos que estarán relacionados con la presente licitación, indicando, en columnas separadas lo siguiente:

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 4



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

- Nombre de la persona.
- Meses de experiencia en el área.
- Meses de experiencia en instalación, mantenimiento, soporte técnico, configuración y administración de los equipos ofertados.
- Certificaciones técnicas

La totalidad del personal relacionado a la presente licitación deberá acreditar probada experiencia en funciones similares a las solicitadas para los servicios objeto de la misma.

Además, deberá presentar junto con su oferta, certificados o notas extendidas por reparticiones nacionales, instituciones bancarias y/o establecimientos comerciales de plaza en los cuales hubiera realizado provisiones similares a la requerida, en el transcurso de los dos años anteriores a la fecha de apertura, donde conste el cumplimiento, concepto y monto adjudicado.

NOTA: Exceptúese de lo establecido precedentemente a aquéllas firmas que registren antecedentes de haber realizado provisiones y/o servicios, en este Banco, similares a los aquí requeridos, debiendo detallar solamente el/los número/s de Orden/es de Compra a través de la/s cual/es haya sido adjudicatario/s.

Art. 6° - FORMA DE COTIZAR:

El oferente deberá cotizar el valor mensual y total del Servicio de Mantenimiento, de acuerdo a la Planilla de Cotización adjunta (**Anexo III**). La cotización deberá efectuarse **exclusivamente** en la moneda nacional pesos

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".

Se deja constancia que, el Banco tendrá la potestad de ejercer los usos de opción de renovación del contrato, a los precios originales, con los ajustes derivados de la aplicación de lo previsto en el artículo 17° "Recomposición de la Ecuación Económico Financiera" de las Condiciones Particulares, si correspondiese.

Art. 7° - 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, todo ello de acuerdo a lo consignado en el Anexo IX.

Art. 8° - PLAZO DE INICIO Y EJECUCIÓN:

En la oportunidad de llevarse a cabo el inicio de los trabajos en el Banco se labrará el **ACTA DE INICIO** mediante Orden de Servicio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 5



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

Art. 9° - ORDEN 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.

Cuando la adjudicataria observe que una orden de servicio excede los términos del contrato, deberá notificarse de ella sin perjuicio de presentar al Banco Central, en el plazo de 24 (veinticuatro) horas, un reclamo claro y terminante, fundamentando detalladamente las razones que le asisten para no cumplimentar dicha orden. Transcurrido ese plazo sin haber presentado la observación correspondiente, quedará obligada a cumplirla de inmediato y sin reclamación posterior.

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

Art. 10° - FORMA DE PAGO:

El pago se efectuará por transferencia bancaria a través de banco de plaza, en forma mensual y por los servicios efectivamente cumplidos, de conformidad por el área técnica y dentro de los 10 (diez) 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.- las constancias mensuales que acrediten el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Seguridad Social (F. 931, constancia de pago, etc.), nómina de personal, póliza de seguro de vida y cobertura ART, pudiendo remitirse la copia escaneada a la siguiente casilla institucional: cysdecontratos@bcra.gob.ar. Ello, 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.

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. 11° - 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.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 6



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

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

Estas garantías se constituirán en alguna de las formas que taxativamente se enumeran a continuación, ello conforme a lo establecido en el artículo 51 del Reglamento de Contrataciones de este BCRA:

- a) Cheque (únicamente a efectos de garantizar la oferta en moneda nacional), el que será ingresado a la Tesorería del BCRA para su efectivización.
- b) Seguros de caución mediante pólizas emitidas conforme a las disposiciones aplicables sobre la materia y extendidas a favor del BCRA y certificadas por escribano público.
- c) Garantía bancaria.

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

Se deja constancia que la garantía de adjudicación será restituida una vez cumplido el plazo contractual.

Art. 12° - PENALIDADES:

Se establecen para esta contratación las sanciones que a continuación se detallan, las mismas en ningún caso, podrán superar el valor total adjudicado:

- a) **1 %** (Uno por ciento) del monto mensual del servicio de mantenimiento, por cada día de atraso en realizar la correspondiente inspección, según lo exige el punto **3.2 - Mantenimiento Preventivo de las Especificaciones Técnicas**.
- b) **1 %** (Uno por ciento) del monto mensual del servicio de mantenimiento, por cada hora de atraso una vez vencidos los plazos indicados en el punto **3.8- Tiempo de Respuesta y Reparación de las Especificaciones Técnicas**.
- c) **1 %** (Uno por ciento) del monto mensual del servicio de mantenimiento por cada día hábil bancario de atraso si la Adjudicataria o su representante no firmara, por ausencia o negativa, una orden de servicio dentro de las 24 horas de impartida.
- d) **2 %** (Dos por ciento) del monto mensual del servicio de mantenimiento por cada día hábil bancario 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.

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 V**).

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 7



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

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) días hábiles de notificada. A tales efectos la oferente deberá suscribir la Declaración Jurada del **ANEXO VI**.

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.

Art. 16° - RESCISIÓN DEL CONTRATO:

El BCRA se reserva el derecho de rescindir con justa causa el contrato en cualquier momento en forma unilateral y sin ninguna obligación y/o costo adicional para este BANCO, previa comunicación con una antelación no menor de 30 (treinta) días, sin que medie derecho alguno por parte de la adjudicataria, en caso de no prestación del servicio general de Comunicaciones equivalente al total de minutos asignados a 5 (cinco) servicios de alta gama en un mes calendario. Igual criterio aplica cuando la demora y/o reparación/restitución de equipos incumpliera los tiempos establecidos en más de 5 (cinco) casos en un mes calendario.

Art. 17° - RECOMPOSICIÓN DE LA ECUACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA:

Según lo determinado en el Capítulo XIV del Reglamento de Contrataciones, si durante el transcurso del presente contrato se produjesen alteraciones significativas en los precios, por causas no imputables a las partes, la adjudicataria podrá solicitar, luego de transcurridos como mínimo SEIS (6) meses de la ejecución del contrato, la recomposición de la ecuación económica financiera del mismo, siempre que la Variación de Referencia sea superior al ONCE POR CIENTO (11%) tomando como base al precio original del valor de la adjudicación.

La recomposición de la ecuación económica financiera del contrato no resultará automática por la sola verificación de las variaciones en los índices de referencia, siendo potestad de esta Institución el análisis de la procedencia de la solicitud.

No será aplicable el presente procedimiento para los rubros cotizados en moneda extranjera, o cotizadas con una alícuota variable en función de valores de referencia.

A esos fines, los oferentes deberán consignar en sus ofertas la estructura de costos que especifique la totalidad del precio ofertado, sus ponderaciones y los índices o precios de referencia que sean relevantes (Anexo VIII).

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 8



Anexo I

Especificaciones Técnicas

1 Objetivo

La presente contratación tiene como objetivo la contratación de un **Servicio Integral de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Urgencias** para las Centrales Telefónicas instaladas en el Banco Central de la República Argentina en sus sedes:

- Central, Ubicado en Reconquista 266 CABA
- Cerrito, ubicado en Cerrito 264 CABA
- ARSAT, Ubicado en Av. Perón 7934, Benavidez.

El servicio será por 24 meses a partir del 1.1.2019, con 2 opciones de renovación por 12 (doce) meses cada una.

2 Alcances

El servicio de mantenimiento se llevará a cabo en las dependencias del Banco Central de la República Argentina, e incluyen la asistencia telefónica con personal técnico idóneo, el proveedor garantizará que sea brindado por agentes especializados de la empresa fabricante de los productos ofrecidos, o en su defecto por su propio plantel especializado, el que deberá estar debidamente certificado y autorizado por el fabricante.

Los materiales y repuestos a emplear deberán ser originales de fábrica y de igual calidad, nuevos y sin uso, debiendo presentarse la documentación que respalde las citadas características.

El proveedor deberá proveer los repuestos necesarios en tiempo y forma para garantizar la continuidad operativa de los equipos ante eventuales fallas.

Los materiales, repuestos, etc. que resultaren rechazados serán retirados por el proveedor a su costo, como así también los defectuosos o de buena calidad puestos en desacuerdo con las reglas del arte, estando a su cargo los gastos que demandare la inmediata sustitución de los mismos.

El servicio incluye la actualización del software, proveyendo firmwares, reparaciones o parches (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, APARs, etc.).

Todo ello con el objeto de mantener en óptimas condiciones de funcionamiento la Central Telefónica, para lo que deberán considerarse todos los elementos y trabajos necesarios, aun los que no se mencionen específicamente en este pliego.

La propiedad de los repuestos será del BCRA, toda vez que se reemplacen elementos adquiridos por la citada Institución.

Todo lo enunciado se llevará a cabo sin ningún cargo extra para el Banco.

3 Descripción del Servicio

3.1 Servidores, equipos, sistemas y versiones que se incluirán en el servicio de mantenimiento:

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 9



Servidores	Físico	Virtual	Sede
Avaya Aura Communication Manager 6,3	X		Reconquista
Avaya Aura Communication Manager 6,3	X		Arsat
Avaya Aura Communication Manager 6,3		X	Reconquista
Avaya Aura Communication Manager 6,3		X	Arsat
Avaya Aura Communication Manager 6,3	X		Cerrito
Avaya Aura Messaging 6.2	X		Reconquista
Avaya Aura Communication Manager Messaging 6.3		X	Reconquista
Avaya Call Management System 18.0		X	Arsat
Avaya Aura System Manager 6.3		X	Arsat
Avaya Aura Session Manager		X	Arsat
Avaya Aura Application Enablement Services 6.3.0.1		X	Reconquista
Avaya Aura Presence Services 5.6		X	Reconquista
Avaya Session Border Controller for Enterprise 7.1	X		Reconquista
Avaya Session Border Controller for Enterprise 7.1	X		Arsat
Avaya Visualization Performance and Fault Manager 2.20		X	Reconquista
Avaya Aura Utility Services 6.3		X	Reconquista
Avaya Aura Utility Services 6.3		X	Reconquista
Avaya Aura Utility Services 6.3		X	Arsat
Avaya Aura Utility Services 6.3		X	Cerrito
Avaya Aura Secure Access Link		X	Reconquista
WebLM 6.3		X	Reconquista

Equipos	Físico	Virtual	Sede
Media Gateway G650	2		Cerrito
Media Gateway G450	6		Reconquista
UPS 3 KVA APC	2		Reconquista

3.2 Mantenimiento Preventivo

La presente contratación deberá contemplar un servicio de Mantenimiento Preventivo, el mismo comprenderá una inspección mensual a realizarse del 1 al 10 de cada mes, durante la misma se realizarán todas las tareas de chequeo necesarias para comprobar el correcto funcionamiento y, en caso de detectarse alguna falla se reportará y resolverá el problema, incluyendo, en caso de ser necesario, la provisión, recambio, instalación y puesta en marcha con repuestos legítimos recomendados por el fabricante debiendo incluir los elementos provistos en la presente oferta y los que se encuentran en la actual central telefónica.

Los trabajos más destacados del mantenimiento preventivo incluyen los siguientes puntos:

1. Verificación de correcto funcionamiento de la totalidad de, Servidores Físicos, Virtuales y la totalidad de los componentes de la Central Telefónica.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 10



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

2. Deberán verificarse los sistemas de alimentación de tensión, baterías, fuentes, ups y sistema de ventilación de los equipos.
3. Verificación y detección de alarmas y atención de aquéllas que correspondan a los elementos de la Central Telefónica.
4. Limpieza física de los elementos de hardware y software, UPS batería y racks
5. Verificación de las UPS, control y medición del estado de las Baterías de resguardo eléctrico.
6. Confección y entrega de una planilla de verificación y control, en la que figuren las fallas o no de los puntos solicitados, como así también los valores de las mediciones de las baterías y UPS.
7. Verificación de funcionamiento general del banco de baterías, revisión y medición individual de cada batería.

3.3 Mantenimiento Correctivo

Consiste en la ejecución simultánea de todas las reparaciones necesarias para solucionar las fallas o deficiencias que fueran detectadas durante el cumplimiento de las tareas establecidas para el Mantenimiento Preventivo, o de cuya existencia informara el encargado de supervisar el servicio por parte del BCRA y la realización de toda reparación, modificación, configuración o cambio en el sistema o software solicitado por el BCRA.

El Servicio de mantenimiento correctivo, será integral y comprenderá el servicio de reparación con provisión de repuestos originales y cambio de partes que sean necesarias sin cargo alguno para el Banco.

El servicio técnico prestado deberá ser brindado por personal especializado de la empresa fabricante de los productos ofrecidos, o en su defecto con plantel especializado de la adjudicataria, el que deberá estar debidamente certificado por el fabricante.

La adjudicataria deberá prestar los servicios indicados en este ítem **dentro de un plazo que no podrá superar las 6 horas de solicitado**, si como consecuencia de la falla se encontrarán incomunicados más del 30% de los puertos conectados a la central telefónica y para el resto de los casos **dentro de un plazo que no podrá superar las 24 horas de solicitado**, contados a partir de la notificación fehaciente de la falla.

3.4 Comprobantes de Trabajo

Al final de Cada Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo se deberá presentar la planilla que será entregada al Adjudicatario por la Supervisión del Servicio al inicio de la relación contractual, en la misma deberán completarse con los datos correspondientes a cada visita que se realice. En caso de encontrarse un desperfecto o anomalía debe figurar en la misma

3.5 Servicio de Urgencias

La presente contratación deberá contemplar un Servicio de Urgencias, el mismo deberá ser de la modalidad 7 x 24 prestando atención los 365 días del año incluyendo domingos y feriados,

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 11



debiendo la adjudicataria especificar un número telefónico para guardias fuera de horarios hábiles cubiertos por el Servicio de Mantenimiento Correctivo.

3.6 Servicio de recepción de reclamos, incidentes y consultas técnicas.

La empresa debe contar con un centro de atención de reclamos, soporte y consultas técnicas que cumpla con las siguientes características y datos:

- Número de centro de atención telefónica
- Sistema de Inicio de incidente con número, hora y fecha
- Dirección de e-mail de contacto
- Días y horarios de atención del servicio: lunes a viernes hábiles de 9 a 18 hs
- Días y horarios de atención del servicio de Urgencias: Horario: lunes a domingo incluyendo días feriados. Se deberá dejar un número de teléfono para este servicio.
- Disposición de técnicos idóneos

3.7 Servicio de Programación, Configuración, Consulta y Soporte.

Este servicio deber estar disponible los días hábiles de **9 a 18 hs.**
Con un tiempo máximo de resolución de **72 hs.**

Este incluirá:

- Modificaciones en todos los servidores mencionados en el punto 3.1
- Servicio de diseño para el Avaya Call Management System.

Toda configuración y/o Programación debe estar abalado por un supervisor del BCRA y será solicitada mediante el servicio descrito en el punto 3.6 Servicio de recepción de reclamos, Incidentes y consultas técnicas.

3.8 Tiempo de Respuesta y Reparación.

3.8.1 Falla Crítica.

Se considerará falla **Crítica** cuando el nivel de incomunicación alcance o supere el 30% de las estaciones del sistema y/o cuando quedase fuera de servicio cualquiera de los siguientes:

- Media Gateway G450 o 650 de la Central Telefónica, ubicados en sus respectivas sedes.
- Avaya Aura Communication Manager 6,3
- Avaya Aura Session Manager
- Avaya Aura Application Enablement Services
- WebLM 6.3

- El servicio deberá estar disponible las **24 hs.** del día, los **7 días** de la semana.
- El tiempo de respuesta a los llamados deberá ser de **2 (dos) hs.** como máximo.
- El tiempo para la reparación o reemplazo de los equipos será como máximo de **6 (seis) hs.** de efectuado el reclamo.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 12



3.8.2 Falla Semi-Crítica

Se considera falla **Semi-Crítica**, donde el nivel de incomunicación sea inferior al 30% y/o cuando quedase fuera de servicio cualquiera de los siguientes equipos:

- A- Avaya Aura Messaging
- B- Avaya Session Border Controller for Enterprise
- C- Avaya Aura Communication Manager Messaging
- D- Avaya Aura Presence Services
- E- Avaya Aura System Manager
- F- Avaya Visualization Performance and Fault Manager
- G- Avaya Call Management System
- H- Avaya Aura Utility Services
- I- Avaya Aura Secure Access Link
- J- Call Center Expert

- El servicio deberá estar disponible los días hábiles bancarios de **9 a 18 horas**.
- El tiempo de respuesta del reclamo deberá ser de **2 (dos) horas** como máximo.
- El tiempo máximo para la reparación o reemplazo de los equipos será de **8 (ocho) horas** de efectuado el reclamo
- Los equipos deberán ser reparados en su lugar de emplazamiento.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 13



Anexo II

Especificaciones Generales

I. HORARIO DE TRABAJO Y ACTIVIDADES:

Los trabajos se desarrollarán de lunes a viernes: de 8:00 a 20:00 hs., sábados, domingos y feriados de 6:00 a 20:00 Hs.

Para la eventual habilitación de horarios distintos, se deberá solicitar autorización a la Supervisión de los Trabajos con 48 hs. de antelación.

Cabe señalar que por ningún motivo se podrán interrumpir los servicios que presta la central telefónica en días hábiles bancarios. Todo corte de servicio que resulte necesario efectuarse, deberá realizarse en los días sábados, domingos o feriados; debiendo el adjudicatario acordar el horario y duración de la interrupción con la Supervisión de los Trabajos.

La empresa deberá proporcionar a su personal un inventario de las herramientas y equipos de su propiedad que ingresen al Banco. Este será entregado a los responsables de la portería de ingreso al banco, quienes se encargarán de reintegrarlo al momento de hacer abandono de la Institución, procediendo a la verificación de las herramientas transportadas. Los equipos que deban retirarse, pertenezcan al banco o no, si no han sido declarados en el ingreso, sólo podrán ser retirados con una Orden de Salida emitida por la Supervisión de los trabajos perteneciente al B.C.R.A.

II. RESPONSABILIDAD DE LA ADJUDICATARIA:

La Adjudicataria se compromete a tomar a su cargo el servicio contratado en forma incondicional, aceptando la atención de los equipos y el software en el estado en que se encuentran.

Toda actividad que realice con miras o 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 que no excederá las 48 horas.

En caso contrario el Banco quedará facultado, sin previo aviso, para contratar con terceros lo que la Adjudicataria no enmendará, haciéndole cargo del monto erogado.

La atención deberá ser permanente durante la vigencia del contrato, no admitiéndose interrupción alguna por vacaciones u otras causas.

La Adjudicataria no podrá transferir parcial ni totalmente el servicio objeto de la presente contratación, teniendo responsabilidad total sobre la ejecución del contrato de servicios y su cumplimiento.

III. PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA:

El personal designado para desempeñarse en esta Institución tendrá carácter permanente, salvo circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas (enfermedad, accidente de trabajo o casos similares).

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 14



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

Deberá poseer buena presencia, trato y conducta intachables y ser idóneo en las tareas que le correspondan.

Se ajustará a las normas internas vigentes para las personas ajenas al Banco, debiendo la adjudicataria proporcionar previamente al inicio del servicio, una nómina de aquél con los números de sus respectivos documentos de identidad, fecha de nacimiento y domicilio, la que será actualizada en forma simultánea con los reemplazos y ampliaciones en su dotación.

IMPORTANTE:

Asimismo, deberá presentar original y fotocopia del Certificado de reincidencia y/o Antecedentes Penales expedido por el Registro Nacional de Reincidencia y Estadística Criminal y Carcelaria, actualizado a la fecha de comienzo de la prestación, de todo el personal que prestará servicios en el Banco, aún de aquéllas que se estimen como posibles reemplazos por ausencia; y de los miembros de los órganos de gobierno, administración y fiscalización de la sociedad.

Si a la fecha de comienzo del servicio no obraran, en la Gerencia de Seguridad General, los mencionados certificados, la misma queda facultada a impedir el ingreso del personal de la contratada. Esta limitación no eximirá a la adjudicataria de la responsabilidad del cumplimiento del servicio contratado, por lo que, de no cumplir con los términos expresados en el mantenimiento, serán pasibles de toda sanción que correspondiera por tal motivo.

La adjudicataria procederá al inmediato relevo de aquellos agentes que no reúnan las condiciones exigidas, o bien que, por cualquier motivo incurriera en faltas, a juicio del Banco y a su sola indicación. Aún en el caso de que, como consecuencia directa o indirecta de este relevo, la adjudicataria se viera obligada a indemnizar por despido o cualquier otro concepto al referido personal, el Banco no responderá ni estará obligado a hacerse cargo de ningún pago, total o parcial, efectuado por aquélla.

Queda entendido, no obstante, que el consentimiento para la actuación de su personal no libera a la adjudicataria de ninguna de sus responsabilidades contractuales.

El personal deberá permanecer en los lugares de trabajo indicados, no permitiéndose el tránsito y/o ingreso a otras dependencias. Si las tareas a realizar así lo exigieren, deberá solicitar la autorización pertinente a la Supervisión. Además, queda terminantemente prohibido al personal de la empresa hacer uso en forma particular de los elementos del Banco.

El Banco proveerá a la adjudicataria, las credenciales de proximidad necesarias para que su personal pueda acceder a las instalaciones, debiendo afrontar el costo de la mismas en caso de que sus dependientes las extravíen o bien no proceda a la oportuna devolución.

NOTA: se deja establecido que el Banco no aceptará, para la iniciación del servicio, ningún comprobante de iniciación de trámite, con miras a la obtención de los certificados mencionados en el segundo párrafo.

IV. RESPONSABILIDAD SOBRE DAÑOS:

La Adjudicataria será responsable de los daños ocasionados por sus trabajos y/o agentes en las construcciones o elementos existentes en el edificio de propiedad del Banco o de terceros, fijas

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 15



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

o móviles, y estará obligada a reparar o reemplazar por completo y a su costa, según lo indique la Supervisión, todo elemento o parte de él que por causa de su intervención fuera afectado.

Si, en cada caso, la Adjudicataria deseara formular algún descargo al respecto, deberá dejar expresa constancia de esta situación en la respectiva Orden de Servicio al notificarse del hecho. En este caso, el plazo comunicado podrá ser reconsiderado por el Banco. Dicho descargo no será considerado si se realizara con posterioridad al plazo otorgado o si la empresa expresara, en principio, su conformidad en la respectiva comunicación.

Vencido el plazo, el Banco procederá - con cargo a la Adjudicataria - a efectuar la reparación y/o reposición, ya sea con materiales y mano de obra propios o a contratar con terceros, según ello mejor responda a sus intereses, aplicándose además un recargo de 10% en concepto de gastos administrativos, el que será deducido de las respectivas facturas. Igual temperamento se adoptará cuando las reposiciones o reparaciones efectuadas por la empresa no conformaran al Banco.

Asimismo, la responsabilidad de la Adjudicataria alcanza a los accidentes que ocurran, en razón de los trabajos contratados, a sus obreros, propiedades o terceras personas, ya sea por su culpa directa, por acción de los elementos o por causas eventuales y estará a su cargo la reparación y/o indemnización del daño producido.

V. SEGUROS:

Antes del comienzo de los trabajos, la Adjudicataria deberá acreditar, mediante la entrega de las pólizas o sus copias legalizadas, que ha contratado seguros con compañías de plaza de reconocida responsabilidad -a satisfacción de esta Institución- contra riesgos de daños a terceros por un monto no inferior al 30 % del total adjudicado, los que cubrirán en todos los casos la incapacidad total y/o parcial, temporal y/o permanente y aún la muerte por dichas causas de terceros y por daños o destrucción total y/o parcial en efectos y/o bienes de propiedad de éstos, entre los que se incluyen daños al **Banco Central de la República Argentina**, cualquiera fuera la naturaleza de los mismos.

Asimismo, la Adjudicataria deberá remitir también a esta Institución una copia autenticada de las pólizas que acrediten su afiliación a una Aseguradora de Riesgo del Trabajo, con arreglo a lo previsto en la Ley N° 24.557 y su Decreto Reglamentario N° 334/96.

SIN ESTOS REQUISITOS NO SE PERMITIRÁ EL INICIO DE LAS TAREAS Y NO SE ABONARÁ IMPORTE ALGUNO RELACIONADO CON EL CONTRATO.

VI. SUPERVISION DEL SERVICIO:

Estará a cargo de personal de la **Gerencia de Comunicaciones y Telefonía** (Reconquista 266, anexo San Martín 235, 3er piso, oficina 4300, en el horario de 10:00 a 16:00, o bien, comunicarse a los siguientes teléfonos directos: 4000-1290 / 1294 o 4348-3586).

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 16



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

ANEXO III

Planilla de Cotización

Bien/Servicio	Cantidad	Importe Mensual	Importe Total
Servicio de Mantenimiento Integral Preventivo y Correctivo de la Central Telefónica	24 meses	\$	\$

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 17



ANEXO IV

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) IDENTIFICACION DEL FIRMANTE DE LA PROPUESTA:

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

D) DATOS BANCARIOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE GARANTIAS CONSTITUIDAS EN CHEQUE:

- { 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.:

E) 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 | 18



ANEXO V

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 | 19



ANEXO VI

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 | 20



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

ANEXO VII

Declaración 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 | 21



Anexo VIII

Modelo Estructura de Costos

<u>Componente</u>	<u>Ponderación</u>	<u>Índice / Indicador</u>
1) Mano de Obra	%	Índice/Indicador: Convenio colectivo de trabajo (indicar el que corresponde)
2) Insumos/ Materiales Importados	%	Índice/Indicador: Índice de Precios Internos al por Mayor (IPIM) del INDEC – Productos Importados
3) Insumos/ Materiales Nacionales	%	Índice/Indicador: IPC GCBA / IPC INDEC
4) Viáticos / Vales / Hospedajes	%	Índice/Indicador: IPC GCBA / IPC INDEC
5) Gastos Generales	%	Índice/Indicador: IPC GCBA / IPC INDEC
6) Impuestos desagregados	%	Ítem sin indicador
7) Beneficio	%	Ítem sin indicador
<u>Total</u>	100 %	

ACLARACIONES:

Los precios e índices de referencia que se utilizarán para establecer la recomposición de la ecuación económico financiera del contrato, serán los informados por el I.N.D.E.C o por la A.G.I.P -G.C.B.A. u otros organismos públicos y/o privados especializados aprobados por el Banco específicamente para el contrato.

No será aplicable el presente procedimiento para las ofertas cotizadas en moneda extranjera, o cotizadas con una alícuota variable en función de valores de referencia.

Nota:

El presente ejemplo con todos sus componentes constituye el contenido mínimo obligatorio a consignar en la estructura de costos a presentar, sin que ello restrinja, acote o limite en forma alguna la presentación que en definitiva cada oferente opte realizar. Cada oferente deberá establecer de manera precisa el índice o indicador a aplicar. Asimismo, se destaca que, de creer conveniente, cada oferente podrá presentar estructuras de costos individuales, para cada ítem cotizado en pesos.

Para el rubro mano de obra podrán emplearse indicadores que reflejen modificaciones en los salarios de las actividades en cuestión. El empleador deberá acreditar, en la oferta y en cada oportunidad que se solicite una recomposición, que a sus trabajadores les resulta aplicable.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 22



EXPEDIENTE N° 718/21/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 43/18

Anexo IX

Con carácter de Declaración Jurada, la proponente se obliga 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 expresa manifestación en forma fehaciente, con una antelación mínima de 10 (diez) días corridos a su vencimiento, de la voluntad de no mantener los precios cotizados. En tal sentido, se obliga a observar los recaudos pertinentes respecto a la vigencia del plazo de la Garantía de Oferta correspondiente.

Empresa: _____

Domicilio: _____

Firma Titular o apoderado: _____

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 23