



**BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**

INFORME N° 717/18/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 23/18

OBJETO: 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, software y presentaciones institucionales por el termino 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 a su renovación por un período de hasta 12 (doce) meses.

GERENCIA DE CONTRATACIONES

IGNACIO CASARES
SUBGERENTE DE COMPRAS
GERENCIA DE CONTRATACIONES

Ante mí
MARISA FERNÁNDEZ
SUBGERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE
CONTRATACIONES
GERENCIA DE CONTRATACIONES



INFORME N° 717/18/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 23/18

	DIA	MES	AÑO	HORA
Fecha de apertura de las ofertas:	1	8	2018	12:00

	DIA	MES	AÑO	HORA
Fecha tope de recepción de consultas:	27	7	2018	15:00

GERENCIA DE CONTRATACIONES

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 2



CONDICIONES PARTICULARES

Art. 1° - OBJETO:

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.

Ítem 1: Abono mensual de Mesa de Ayuda Microinformática: Atención telefónica de la Mesa de Ayuda Microinformática del BCRA, resolviendo, de ser posible, y de manera remota, los requerimientos que se generen.

Ítem 2: 3.000 (tres mil) horas de soporte para proveer al Banco de una solución técnica con el perfil adecuado para atender operativos especiales de instalaciones de hardware y software, y atención de Eventos y/o Presentaciones Institucionales.

Art. 2° - ACTA DE INICIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

El servicio contratado entrará en vigencia una vez concluidas las tareas preliminares de customización del entorno, capacitación de los telefonistas y provisión de scripts necesarios para atender los requerimientos telefónicos, momento en el cual se labrará un "Acta de inicio de Prestación de Servicios", conjuntamente entre la Supervisión del BCRA y la adjudicataria.

Art. 3° - CONSULTAS:

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.

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.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 3



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.

5.1 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).

5.2 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).

5.3 Referencias:

Los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una nómina de las empresas u organizaciones, públicas o privadas, de las cuales sea proveedor o prestatario de servicios 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 y organizaciones.
- ✓ Detalle de los elementos entregados y/o servicios prestados.

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 Central 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.

Art. 6° - EXPERIENCIA REQUERIDA A LA OFERENTE:

La oferente deberá acreditar experiencia no menor a 2 (dos) años en los servicios detallados en el apartado de Especificaciones Técnicas.

Art. 7° - CAPACIDAD TÉCNICA DE LA OFERENTE:

La oferente deberá tener competencia técnica en relación con el objeto de los servicios y prestaciones que se licita, debiendo acreditar una permanencia en el mercado local (certificados o notas extendidas por reparticiones nacionales, instituciones bancarias y/o establecimientos comerciales de plaza) no inferior a 5 (cinco) años, a partir de la fecha de la presentación de la presente contratación.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 4



INFORME N° 717/18/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 23/18

La oferente estará obligada además a presentar, junto con su propuesta, el Curriculum Vitae de su personal jerárquico, directivo y técnico, donde figure el nivel de especialización, los estudios cursados y trabajos realizados que permitan evaluar la capacidad para cumplir adecuadamente y a entera satisfacción del Banco Central, con el objeto de la presente Licitación.

Asimismo, deberá presentar la nómina del personal técnico de la oferente que se encuentre en condiciones de atender el servicio. En caso de generarse rotación de personal durante la ejecución del contrato, la oferente está obligada a enviar por mail a la Gerencia Supervisora del servicio el Curriculum Vitae del reemplazante a los efectos de su evaluación y aprobación.

Art. 8° - ORDENES DE SERVICIO:

Las órdenes de servicio o llamados de atención por incumplimientos 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. 9° - INSPECCIÓN DE TALLER:

La firma oferente deberá indicar el domicilio real del lugar de trabajo habilitado que posea, adjuntando la documentación correspondiente que lo confirme, el cual deberá estar situado a no más de 50 km de distancia de las oficinas del B.C.R.A.

La instalación podrá ser inspeccionada por personal del Banco Central, a los efectos de apreciar su capacidad operativa para hacer frente a un servicio de la importancia del que se licita.

No se resolverá favorablemente ninguna oferta por más ventajosa que resulte, a exclusivo juicio del Banco, si las condiciones del lugar, en lo que se refiere a su infraestructura y capacidad técnica no fueran las adecuadas.

Art. 10° - FORMA DE COTIZAR:

La oferta que se presente deberá ser integral, es decir, que deberá incluir los 2 (dos) ítems detallados en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y no se aceptarán cotizaciones parciales en tal sentido. A tales efectos, se destaca que la adjudicación será indivisa.

La oferta deberá formularse **exclusivamente en pesos**.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 5



INFORME N° 717/18/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 23/18

Se deja constancia que el “Costo total” del Ítem 2 de la Planilla de Cotización resultará de multiplicar el valor estipulado como “Hora Técnica” por las 3.000 horas previstas para este contrato. Una vez agotadas estas 3.000 horas previstas, se considerará el valor establecido como “Costo hora técnico fuera de contrato”. Ambos conceptos lucen en la aludida Planilla de Cotización.

Todo valor incluido en la propuesta deberá ser final, luego de haberle incorporado todo impuesto, tasa, gravamen, etc. que corresponda aplicar en cumplimiento de disposiciones emanadas de autoridad competente y conforme a la Planilla de Cotización que luce en **Anexo II**.

El oferente deberá respetar la Planilla de Cotización establecida, por lo que la misma se pondrá a disposición en la página web del B.C.R.A.: <http://www.bcra.gob.ar/Institucional/Contrataciones.asp>, a efectos de facilitar su presentación.

En cuanto al uso de opción de renovación previsto, el B.C.R.A. tendrá la potestad de ejercer el uso de opción de renovación del contrato, a los precios originales, con los ajustes derivados de la aplicación de lo previsto en el Art. 14 “Recomposición de la Ecuación Económico Financiera” de las presentes Condiciones, si correspondiese.

Art. 11° - MANTENIMIENTO DE PRECIOS:

Los proponentes se obligarán 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.

Art. 12° - DICTAMEN DE EVALUACIÓN

La Comisión Evaluadora específicamente designada por el BCRA, emitirá opinión en relación con la admisibilidad de las ofertas recibidas.

El resultado del Dictamen de será notificado fehacientemente a los Oferentes dentro de los tres (3) días de emitido y publicado en el sitio web del B.C.R.A.

Art. 13°- EJERCICIO DEL DERECHO DE IMPUGNACIÓN DEL DICTAMEN

Tanto los Oferentes como otros interesados que no revistan tal calidad, podrán tomar vista e impugnar el Dictamen de Evaluación si así lo considerasen necesario, dentro de los cinco (5) días hábiles de su comunicación/publicación, y previa integración de la garantía prevista en el artículo 50 del Reglamento de Contrataciones, por la suma de PESOS CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL (\$ 450.000.-).

Esta garantía se constituirá 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, el que será ingresado a la Tesorería del Banco para su efectivización.
- b) Seguros de caución mediante pólizas emitidas conforme a las disposiciones aplicables sobre la materia y extendidas a favor del Banco.
- c) Garantía bancaria.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 6



En caso de constituirse dicha garantía con una póliza de seguro de caución, la misma deberá encontrarse certificada por Escribano Público.

Esta garantía sólo será recuperada por el impugnante en caso de ser acogida favorablemente la impugnación. Bajo este último supuesto, la garantía será devuelta dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución respectiva.

Las impugnaciones serán resueltas en el acto que decide la adjudicación.

Art. 14° - 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 las ofertas cotizadas en moneda extranjera, o cotizadas con una alícuota variable en función de valores de referencia.

A esos fines, el oferente deberá consignar en su oferta la estructura de costos que especifique la totalidad del precio ofertado, sus ponderaciones y los índices o precios de referencia que sean relevantes. (ver modelo de estructura de costos en **Anexo III**).

Art. 15° - FORMA DE PAGO:

Los pagos se realizarán conforme al siguiente detalle:

- Para el ítem 1 se realizarán pagos mensuales, a mes vencido, por el término de 36 meses, por los servicios efectivamente cumplidos de conformidad por el área técnica.
- Para el ítem 2 se realizarán pagos mensuales conforme a una planilla elaborada por el área Supervisora en donde conste el detalle de las horas prestadas mes a mes.

Dichos pagos se efectuarán 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 | 7



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. 16° - PENALIDADES:

Se establecen para esta contratación las sanciones que a continuación se detallan (los plazos se interpretan en días y horas corridos) las que, en ningún caso, podrán superar el valor total adjudicado:

- a) 0,5 % del monto mensual del servicio por cada día 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.
- b) 0,5 % del monto total del servicio afectado por cada día 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) 1% del importe mensual del Servicio de Soporte Técnico de primer nivel por cada día de demora en cumplimentar lo establecido en el **apartado 1.2 de las ESPECIFICACIONES**, conforme a lo especificado en las aludidas Ordenes de Servicio que emita la Supervisión.

Art. 17° - GARANTÍAS DE OFERTA Y ADJUDICACIÓN:

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.

Esta garantía se constituirá 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 cuya fecha de pago sea al momento de la apertura de sobres, 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.
- c) Garantía bancaria.

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

Las garantías constituidas con pólizas de seguro de caución deberán estar certificadas por escribano público.

En caso de ser seleccionado como contratista, 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. Esta garantía se constituirá en alguna de las formas antes consignadas.

Art. 18° - 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

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 8



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 presentar una Declaración Jurada en los términos que lucen en **ANEXO V**.

Art. 19° – 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. 20° – COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD DE CONTRATISTAS GUBERNAMENTALES:

La firma que resulte adjudicataria, deberá dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 22°, 23° y 24° de la Ley 27.401/17, publicada en el B.O. con fecha 1.12.2017, reglamentada por el Decreto N° 277/2018, con vigencia a partir del 6.4.2018, referente al Programa de Integridad de Contratistas Gubernamentales, en un plazo de 30 (treinta) días de la pertinente adjudicación.

A tales fines, deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Un código de ética o de conducta referente a políticas anticorrupción.
- b) Reglas y procedimientos específicos para prevenir ilícitos en concursos y procesos licitatorios.
- c) Declaración Jurada manifestando que se realizan capacitaciones periódicas sobre el Programa de Integridad a directores, administradores y empleados.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 9



ESPECIFICACIONES TECNICAS

I. Descripción de cada ítem o rubro que compone la solución a licitar:

1. Atención de Mesa de Ayuda Microinformática del BCRA

La empresa adjudicataria proveerá:

1.1. El lugar y puestos de atención telefónica como así también del personal con el perfil necesario para cubrir las necesidades del Banco.

1.2. Se conectará a la entrada de la central telefónica del Banco enmascarada como si fuera un teléfono interno de la Institución. El actual es el 2381.

Se deberán proporcionar todos los elementos de Hardware, Software y licencias de uso perpetuo para el Banco necesarias en la central telefónica para el correcto funcionamiento de la solución.

El sistema deberá ser compatible con la Central Telefónica marca AVAYA AURA™ Communication Manager, la cual soporta tecnologías IP, Digital y Analógica, Troncales Analógicas, Digitales y SIP, y posee los siguientes componentes para la integración de la solución:

- ✓ CM (Communication Manager) 6.3 Release R016x.03.0.141.0
- ✓ 2 Dispositivos SBC (Session Border Controller) Release 7.1.0, distribuidos en los dos Centros de Datos
- ✓ Session Manager Release R6
- ✓ System Manager Release R6

1.3. Tanto las herramientas como el software necesarias para atención de IVR y grabación de llamadas entrantes se solicitan como un servicio llave en mano provisto por el proveedor. También se encuentran incluidos en esta modalidad los enlaces, switches y routers para la implementación de la solución. También el Banco tendrá acceso a esa base de datos a los fines de obtener estadísticas mensuales.

1.4. Se encargará además de disponer de headphones, como así también demás dispositivos de hardware y herramientas de software de Asistencia Remota con que cuenta el Sistema Operativo MS Windows u otras herramientas de similares características que dispongan trazabilidad, que serán homologadas por la Gerencia de Seguridad Informática.

1.5. Especificará claramente en su propuesta los productos y los permisos necesarios para acceder a las estaciones de trabajo en forma remota.

Respecto a este punto, este servicio depende de la infraestructura de firewalls y licencias que administra la Gerencia de Seguridad Informática.

1.6. Considerará, en caso de ser necesario, la posible rotación del personal de servicio, debiéndose hacer en forma paulatina y de tal manera que no se vea afectada la atención ni la capacitación interna que reciban los agentes, por lo que se consensuará entre las partes el cronograma de recambio con la antelación necesaria.

1.7. También podrá el Banco solicitar el recambio del personal de atención de acuerdo al expertiz, empatía, o experiencia que el mismo posea.

A continuación, se detalla la actividad mensual promedio a fin de dimensionar la solución pretendida

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 10



INFORME N° 717/18/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 23/18

Cantidad de usuarios internos	2.500
Logueo efectivo en el sistema de IVR	De 8 a 20 hs.
Llamadas entrantes mensuales al call center	2.000 llamadas
Horario pico de llamadas que representa el 60 % de llamadas diarias	De 10 a 12 hs. y De 14 a 16 hs.
TMO – tiempo en que el operador puede estar en línea con la llamada	5 minutos
ASA – Tiempo de espera del usuario para ser atendido	20 Segundos a partir de la derivación del IVR
El LSA mensual pretendido será de	90/20 y un 4% de abandono.

El Banco se encargará de proveer:

- 1.8. Los internos lógicos para las llamadas de los usuarios a la MDA de la firma adjudicataria.
- 1.9. El sistema donde se registrarán los requerimientos - Sistema Web (ITOP).
- 1.10. Controlar la trazabilidad de las asistencias remotas.

Para la atención de este ítem o rubro, la adjudicataria presentará la cotización de un **abono mensual** y uno por el total del período contractual dentro de la planilla de cotización en Anexo II conforme al **Art 10° “Forma de Cotizar”** de las presentes Condiciones Particulares.

2. Contratación de horas de soporte técnico para atención de Presentaciones Institucionales y casos de instalación de hardware y/o software

Se define como Soporte de Primer Nivel al conjunto de tareas a desarrollar a los efectos de asegurar la continuidad operativa del equipamiento microinformático de la Institución, pudiéndose resumir en:

- 2.1. Instalación/desinstalación de software propietario o licenciado y todas aquellas tareas que surjan de la derivación propia de la tarea encomendada producto de migraciones o actualizaciones generales.
- 2.2. Configuraciones en general producto de migraciones o actualizaciones de plataformas (perfiles de Windows, correo institucional, impresoras, escáner, etc.), resolución de errores de software, redes, Sistema Operativo Windows, etc.

Ambas tareas se realizarán con agentes de campo apersonándose en los puestos de trabajo de los usuarios finales.

- 2.3. Atención de eventos y/o presentaciones internas y externas.

Dicha atención abarca:

- Provisión y/o retiro de equipamiento portátil propiedad del BCRA y su instalación / configuración de ser necesario.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 11



INFORME N° 717/18/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 23/18

- Tareas de soporte presencial en eventos para cubrir cualquier falla que pueda presentarse en el equipamiento provisto.

La adjudicataria y el Banco llevarán control de las horas consumidas para la resolución de los casos a fin de controlar las horas dedicadas y previstas para este rubro durante el periodo de contratación. Se presentará al final de cada mes una planilla de las horas efectivas atendidas y se dará conformidad de las mismas.

La cantidad de horas previstas para todo el periodo (36 meses) es de 3.000 (tres mil) horas técnicas, abonándose mensualmente las horas efectivamente realizadas.

Para el periodo de renovación de 12 (doce) meses, las horas estimadas ascienden a 1.000 (un mil).

II. EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

La Contratada deberá poseer la capacidad, medios humanos y materiales para encarar y resolver, correcta e inmediatamente, las situaciones de cualquier índole, relacionadas con los suministros y trabajos estipulados en el presente Contrato, que debido a su intervención directa o indirecta pudiera hacer peligrar la continuidad de servicios esenciales del Banco y/o interrumpir el normal desenvolvimiento de sus actividades propias.

La Adjudicataria será responsable de la correcta interpretación del presente pliego de condiciones, de la documentación contractual, y de las directivas que la Supervisión le imparta, para la realización de los trabajos comprendidos en la presente licitación y responderá de los defectos que puedan producirse durante la vigencia del contrato. Será responsable, además, de cualquier reclamo o demanda que pudiera originar la provisión o el uso indebido de materiales, sistemas de ejecución de trabajos o implementos patentados.

Las demoras en la terminación de los trabajos con respecto a los plazos estipulados y/o los que se estipulen, dará lugar a la aplicación de multas o sanciones que serán gravadas de acuerdo con la importancia del atraso (ver Art 16). La Contratada quedará constituida en mora por el solo hecho del transcurso del o de los plazos estipulados en el Contrato.

La adjudicataria estará obligada a reparar o reemplazar por completo y a entera satisfacción del Banco, todo elemento o parte de él que por su causa y/o intervención fuera deteriorado o puesto fuera de servicio.

III. COMPROBANTES DE TRABAJO:

Existirá un ticket que contendrá la información relativa a la prestación que debe efectuar el personal de la adjudicataria (número de unidad operativa (identificación interna de los bienes) en donde se debe trabajar, ubicación física de la misma, y una breve descripción del servicio a realizar y/o problema observado).

La adjudicataria, en cada oportunidad que concurra para el cumplimiento de los servicios contratados presentará en la Supervisión, luego de efectuada la prestación estipulada, una copia impresa del ticket con el detalle de los trabajos realizados, fecha de realización, identificación del técnico que realizó el servicio y firma del usuario final como conformidad del trabajo realizado.

El Banco guardará el ticket original como documentación respaldatoria y la adjudicataria copia del mismo, que oficiará como elemento probatorio de los servicios prestados.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 12



IV. HERRAMIENTAS:

La adjudicataria deberá proporcionar a su personal un inventario de las herramientas de su propiedad que ingresen al Banco. Este será entregado a los responsables de la portería, quienes se encargarán de reintegrarlo al momento de hacer abandono de la Institución, procediendo a la verificación de las herramientas transportadas, como así también los elementos de útiles y papel para realizar sus tareas administrativas y de testing.

V. RESPONSABILIDAD DE LA ADJUDICATARIA:

La adjudicataria se compromete a tomar a su cargo el servicio contratado en forma incondicional, aceptando la atención de los bienes en el estado en que se encuentren.

La adjudicataria 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.

Toda actividad que la adjudicataria realice con miras a propósitos de encubrir vicios, deficiencias, irregularidades en la prestación del servicio o tardanzas, sin perjuicio de las medidas punitivas que pudieran corresponder, será observada mediante **orden de servicio**, o correo electrónico, según su gravedad o urgencia, debiendo subsanar la deficiencia en un plazo que no excederá las 48 (cuarenta y ocho) 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 invertido.

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

VI. PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA:

Por la demanda de la actividad, y a los efectos de brindar un servicio acorde a la importancia de la presente contratación, se define a continuación el perfil técnico excluyente necesario para esta prestación:

- Estudios en carreras universitarias afines con 2do año cursado - preferentemente.
- Experiencia en las distintas versiones del Sistema Operativo MS Windows: XP / 7 / 8 / 10.
- Experiencia en las distintas versiones del paquete de oficina MS Office: 2010 / 2013 / 2016.
- Experiencia en help desk telefónico.
- Conocimientos en configuración de perfiles de correo Exchange – preferentemente.
- Conocimientos de herramientas de antivirus.
- Conocimientos de configuración de equipos, redes, perfiles de Windows, etc.
- Atención y diagnóstico de requerimientos de hardware en PC's, impresoras, scanner y equipos multifunciones.
- Conocimientos de audio y video, como así también armado de salas para presentaciones o eventos como así también de herramientas para videoconferencias vía Skype, Webex y similares.

El personal designado para desempeñarse en esta Institución 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/o ampliaciones en su dotación y Currículum Vitae de acuerdo al perfil solicitado precedentemente.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 13



IMPORTANTE: Del mismo modo, deberá presentar original de los Certificados de Antecedentes Policiales, expedido por la Policía Federal Argentina, actualizado a la fecha de comienzo de la prestación con renovación cada 6 meses, original y fotocopia de Nro. CUIL, de todo el personal que prestará servicios en el Banco, como así también, de aquellas personas que se utilizarán para posibles reemplazos por ausencia, y fotocopia del Nro. CUIL de la empresa prestataria incluyendo dirección y teléfono de la firma adjudicataria. Si a la fecha de comienzo del servicio no obraran, en la Gerencia Principal 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.

La adjudicataria procederá al inmediato relevo de aquellos agentes que no reúnan las condiciones exigidas tanto personales como profesionales, o bien que, por cualquier motivo incurriera en faltas, a juicio del Banco y a su sola indicación. Aún en el caso 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 designado para actuar en el Banco, se deberá someter al cumplimiento del Registro de Control de Acceso en cada oportunidad que concorra a efectuar una tarea en esta Institución. Asimismo, deberá exhibir claramente credencial identificadora durante la permanencia en el Banco.

Asimismo, la adjudicataria deberá seguir la normativa vigente respecto a estos aspectos según lo expuesto en C.I. 4177.

Prohibiciones al Personal de la Adjudicataria:

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, y en caso de áreas restringidas, serán previamente anunciadas sobre la visita de la empresa y de ser necesario serán acompañados por personal de la Gerencia de Servicios Informáticos.

VII. RESPONSABILIDAD SOBRE DAÑOS:

La adjudicataria será responsable de los daños ocasionados por sus trabajos y/o agentes en las construcciones o cosas existentes en los edificios, de propiedad del Banco o de terceros, fijas 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.

Las reparaciones o reposiciones deberán efectuarse dentro de los plazos que determine el Banco en cada oportunidad. 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 podría ser reconsiderado por el Banco. Dicho descargo no será aceptado 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 responda mejor a sus intereses, aplicándose además un recargo del 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.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 14



INFORME N° 717/18/18

LICITACIÓN PÚBLICA N° 23/18

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.

VIII. CONFIDENCIALIDAD:

Dada la naturaleza de las actividades propias de esta Institución, la Adjudicataria estará obligada a mantener estricta reserva sobre toda aquella información o datos pertenecientes o administrados por el BCRA, así como sobre detalles de las instalaciones del Centro de Procesamiento de Datos, salvo expresa autorización por parte de este Banco. (Anexo IV)

Asimismo, deberá asegurar cuando sea necesario reemplazar un medio de almacenamiento (v.g.: discos magnéticos), la destrucción del soporte reemplazado o, de no ser ello posible, su borrado sin posibilidad de recuperación de los datos que pudieren existir en el mismo. En este último caso, informará el método a emplear, el que estará sujeto a aprobación del BCRA.

IX. 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 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.

X. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO:

La Supervisión técnica de los servicios descriptos en el presente Pliego de Bases y Condiciones estará a cargo de la **Subgerencia General de Sistemas y Organización - Gerencia de Servicios Informáticos**, para lo cual se les proporcionará a los técnicos, acceso al sistema de requerimientos interno donde tendrán que registrar los avances, cambios, soluciones, etc. de cada caso atendido.

Para cada ticket que se trate, se deberá registrar mínimamente: Usuario, unidad operativa, dependencia, ubicación física y tipo de ticket.

XI. CONTINUIDAD DE SERVICIO:

En caso de presentarse una catástrofe en las instalaciones de los oferentes, los mismos deberán declarar claramente cómo prestarán servicio, y en caso de no ser ellos, quién se hará cargo del mismo a fin de garantizar la continuidad del negocio, conforme lo previsto en el presente Pliego.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 15



Anexo I

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 | 16



Anexo II

Planilla de Cotización

Ítem	Descripción del servicio	Costo abono mensual	Costo total del Servicio por 36 meses	Costo hora técnico	Costo hora técnica fuera de contrato (superadas las 3.000 horas)
1	Abono mensual de Mesa de Ayuda Microinformática	\$	\$	-	-
2	Horas de soporte de 1er nivel y/o Presentaciones	-	-	\$	\$

Para las ofertas que se presenten, el B.C.R.A. aplicará la siguiente fórmula para la cotización de las propuestas, únicamente a efectos de la comparación de las mismas, considerando como más beneficioso, el resultado más económico.

$$\text{Total de la oferta} = \text{CTMesa} + (\text{CHT} \times 3000) + (\text{CHTE} \times 300)$$

donde:

CTMesa: costo total del servicio para el ítem 1 por 36 (treinta y seis) meses.

CHT: costo de hora técnica para Atención de Presentaciones dentro de los 36 (treinta y seis) meses multiplicado por las 3.000 (tres mil) horas solicitadas.

CHTE: costo de hora técnica una vez superadas las primeras 3.000 (tres mil) horas, multiplicado por 300 (trescientas) horas.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 17



Anexo III

MODELO DE 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 %	

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.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 18



Anexo IV

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 V

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 designe 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 se 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 firma dentro 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.).

- Firma:
- Apellido y nombres:
- D.N.I. N°:
- Domicilio:

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 20



Anexo VI

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