



**BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**

INFORME N° 718/52/2017

LICITACIÓN PÚBLICA N° xx/17

**OBJETO: Adquisición de un sistema de grabación
digital de comunicaciones telefónicas**

GERENCIA DE CONTRATACIONES



INFORME N° 718/52/2017

LICITACIÓN PÚBLICA N° xx/17

DIA MES AÑO HORA

Fecha de apertura de las ofertas:

xx

xx

2017

00:00

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 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 sobre cerrado, en el que se deberá indicar el número de expediente y el oferente. Los interesados podrán retirar el presente Pliego de Bases y Condiciones en el mismo lugar y hasta el día anterior a la apertura de sobres.

DIA MES AÑO HORA

Fecha tope de recepción de consultas:

xx

xx

2017

00:00

GERENCIA DE CONTRATACIONES

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 2



CONDICIONES PARTICULARES

Art. 1° - OBJETO:

El presente llamado tiene como objeto la adquisición del licenciamiento de software, instalación y puesta en marcha de un sistema Avaya Aura Workforce Optimization (WFO) Virtualizado (VMWare), para ser utilizado en la central de comunicaciones telefónicas marca AVAYA modelo Aura, administrado con la versión Communicator Manager 6.3 desarrollado en una plataforma virtualizada de alta disponibilidad y basada en Media Gateway Avaya G450.

Se incluye también el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo por el término de 24 meses, más uso de opción por dos períodos de 12 meses cada uno.

La contratación se realizará bajo la modalidad llave en mano y se proveerá la última versión (compatible con la central telefónica del BCRA) disponible al momento en que el adjudicatario realice la implementación, todo ello para la Sede Central del B.C.R.A. sito en Reconquista 266, CABA.

Art. 2° - CONSULTAS Y PEDIDO DE ACLARACIONES:

Los interesados que adquirieron el Pliego de Bases y Condiciones, podrán solicitar aclaraciones sobre sus términos, las cuales deberán realizarse por escrito hasta el **QUINTO día hábil anterior al acto de apertura de sobres**. Estarán dirigidas a la Gerencia de Contrataciones e ingresadas por la Mesa de Entrada del Banco, en el horario de 10:00 a 15:00, debiendo ser adelantadas mediante correo electrónico a las casillas: storres@bcra.gob.ar, paula.amadeo@bcra.gob.ar, natali.aguero@bcra.gob.ar.

Art. 3° - 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. Certificado Fiscal para Contratar con el Estado:

En caso que la propuesta fuera igual o superior a \$ 50.000.-, la oferente deberá adjuntar copia del Certificado Fiscal para Contratar otorgado por la A.F.I.P., vigente a la fecha de apertura o, en su defecto, constancia de haber iniciado el trámite ante la misma. (Resolución General N° 1814/05).

De encontrarse el certificado -al momento de su presentación- próximo a vencer, los oferentes deberán acompañar junto con este, la solicitud de renovación presentada ante el ente rector, recordando que la norma establece que: “...podrán solicitar -en la dependencia en la cual se encuentran inscriptos- el otorgamiento de uno nuevo, con una antelación de quince (15) días hábiles administrativos a su vencimiento...”



El oferente deberá encontrarse habilitado fiscalmente para contratar a la fecha de adjudicación de la presente contratación.

3. Referencias:

Los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una nómina de las empresas u organizaciones, públicas o privadas, de las cuales hayan provisto equipos similares a los solicitados en el presente pliego.

En dicha nómina constará:

- ✓ Denominación, dirección y teléfono de la empresa u organización.
- ✓ Nombre y apellido de la persona que puede ser consultada en cada una de las empresas u organizaciones.
- ✓ Detalle de los elementos entregados.

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

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

Entre otros aspectos se ponderarán muy especialmente la totalidad de los antecedentes verificados a su respecto, en provisiones anteriores vinculados a la calidad de los insumos provistos, y el grado de cumplimiento de los plazos de entrega de los mismos.

La oferta estará debidamente firmada en todas sus hojas, por el representante legal o apoderado con facultades suficientes, de la oferente.

Art. 4° - DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y APERTURA DE SOBRES

La oferta deberá presentarse personalmente en la **Gerencia de Contrataciones, sita en Reconquista 266, 8° Piso del Edificio San Martín 235, Mostrador contiguo a la oficina N° 4801**, hasta el día y horario fijados para el Acto de Apertura de las Ofertas. La misma se presentará en Sobre cerrado, en el que se deberá indicar el número de expediente y el oferente.

La apertura de sobres se efectuará en el lugar, día y hora indicados en la carátula del presente Pliego de Bases y Condiciones, oportunidad en que, ante los funcionarios que correspondan y en presencia de los interesados, se labrará el acta respectiva. Tanto el Pliego como la propuesta, deberán encontrarse debidamente firmados en todas sus hojas. Las raspaduras o enmiendas deberán ser salvadas por la proponente al pie de la propuesta. Para su aceptación, es requisito indispensable el uso de la cubierta que se acompaña, sin perjuicio de que la documentación respectiva esté acondicionada en su interior con los recaudos que cada proponente considere más conveniente adoptar. Dicha cubierta se presentará cerrada, sellada y firmada de acuerdo con la indicación que en ella se consigna una vez iniciado el acto de apertura y abierto el primer sobre, no se admitirán nuevas propuestas, ni modificaciones a las presentadas, ni pedido de explicación o aclaración que interrumpa el acto.

Art. 5° - LEGALIDAD DE LOS PRODUCTOS:

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 4



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

Art. 6° - DISCONTINUIDAD DEL EQUIPAMIENTO OFRECIDO:

El modelo de equipamiento informático ofertado no deberá estar discontinuado por su fabricante a la fecha de presentación de la oferta. Si, con anterioridad a la fecha de entrega pactada, la producción de aquél fuese discontinuada por su fabricante, la adjudicataria podrá dar cumplimiento a su obligación mediante la entrega, al mismo precio, de un modelo que lo reemplace proporcionando prestaciones iguales o superiores. Para tal fin, deberá presentar por Mesa de Entradas del B.C.R.A. una nota del fabricante del producto adjudicado señalando la fecha a partir de la cual se discontinúa y las características del producto sustituto. La viabilidad de esta forma de cumplimiento está condicionada al resultado de la revisión tecnológica que realicen las instancias técnicas del B.C.R.A., para lo cual deberá suministrar el adjudicatario las muestras y todas las aclaraciones que le sean requeridas.

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 hábiles 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. 8° - FORMA DE COTIZAR:

Se deberá realizar conforme a la planilla de cotización que obra en Anexo I y de acuerdo al siguiente detalle:

- Para la plataforma AVAYA Aura Workforce Optimization (WFO), Licencias de canales de Grabación, Licencias para puestos de Supervisores, Licencias VMWARE y Otras Licencias, se deberá consignar el valor unitario y total en dólares estadounidenses.
- Para la Instalación y Configuración, Cursos de Capacitación, Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo se deberá consignar el valor mensual y el total anual en la moneda nacional pesos argentinos.

Ambos valores deberán ser finales luego de haberle incorporado todo impuesto, tasa, gravamen, etc. que corresponda aplicar en cumplimiento de disposiciones emanadas de autoridad competente.

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

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 5



El Banco podrá ejercer el uso de opción de renovación del contrato, a los precios originales del mismo, con los ajustes derivados de la aplicación de lo previsto en el Capítulo XIV del Reglamento de Contrataciones, previo análisis de la razonabilidad económica y del comportamiento del proveedor.

Art. 9° - FORMA DE PAGO:

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria a través de banco de plaza, una vez entregados los equipos de conformidad 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.

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. 10° - PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA:

La oferente deberá indicar el menor plazo de entrega contado a partir de la recepción de la Orden de Compra, no pudiendo exceder los **45 (cuarenta y cinco) días hábiles**

En caso que la oferente deba realizar importaciones para cumplimentar la entrega de los bienes requeridos por el Banco en la presente licitación, el plazo de entrega no podrá superar los 90 (noventa) días corridos contados a partir de la recepción de la correspondiente Orden de Compra, debiendo la oferente presentar los comprobantes emitidos por los organismos competentes que acrediten el inicio de todos los trámites necesarios de importación, dentro de los 10 (diez) días hábiles contados a partir de la recepción de la correspondiente Orden de Compra.

Habiendo acreditado en tiempo y forma el inicio de todos los trámites de importación, y hasta los 90 (noventa) días corridos de la recepción de la Orden de Compra correspondiente, la oferente podrá presentar documentación que demuestre la imposibilidad de cumplimentar el proceso de importación por razones no imputables a la misma. El Banco a su criterio podrá dejar sin efecto la Orden de Compra emitida o extender el plazo de entrega.

La adjudicataria deberá disponer del personal y los elementos de acarreo propios, para tal fin. Asimismo, deberá entregar junto con los materiales, un remito indicando cantidad, descripción de los elementos, código de parte, y toda la información que sea de utilidad para la identificación de los insumos.

El personal técnico del Banco llevará a cabo la verificación de los materiales provistos. A tal efecto, el Banco dispondrá de 10 (diez) días hábiles contados desde el día de la recepción de los materiales y si los considerase de conformidad con lo solicitado, librará el correspondiente certificado de recepción.



El Banco se reserva el derecho de rechazar, total o parcialmente, los materiales que considere no aptos, debiendo, la adjudicataria, reemplazarlos en forma inmediata.

Art. 11° - GARANTÍA 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.

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

Estas garantías se constituirán conforme a lo establecido en el artículo N° 51 del Reglamento de Contrataciones de este B.C.R.A.

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

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

Art. 12° - ÓRDENES DE SERVICIO:

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

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

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

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

Art. 13° - PENALIDADES:

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

- a) **0,5 %** (cero puntos cinco por ciento) del valor del ítem no entregado, por cada día hábil de demora una vez vencido los plazos establecidos en el Art. 10 "Plazo y lugar de Entrega".



- b) **1 %** (uno por ciento) del valor del abono mensual, por cada hora de exceso o demora, según corresponda, una vez vencidos los plazos indicados en los puntos “Descripción del servicio de Mantenimiento” de las Especificaciones Técnicas.
- c) **0,2 ‰** (cero dos por mil) del total adjudicado, por cada día hábil bancario de demora si la adjudicataria, o su representante, no firmaran por ausencia o negativa una orden de servicio o su reiteración, dentro de las 24 (veinticuatro) horas, de acuerdo a lo establecido en el Art. 12° “ORDENES DE SERVICIO” de las presentes condiciones.

Art. 14° - 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 IV**).

Art. 15° - RECOMPOSICIÓN DE LA ECUACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

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, 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. (**ANEXO II**).

Art. 16° - CLÁUSULA 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 V**.

Art. 17° - RESERVA

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 8



INFORME N° 718/52/2017

LICITACIÓN PÚBLICA N° xx/17

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.

Proyecto de Pliego

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 9



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) PERSONAS AUTORIZADAS A RETIRAR GARANTIAS CONSTITUIDAS EN CHEQUE:

{ Nombre y Apellido - tipo y número de documento:
.....



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Generalidades:

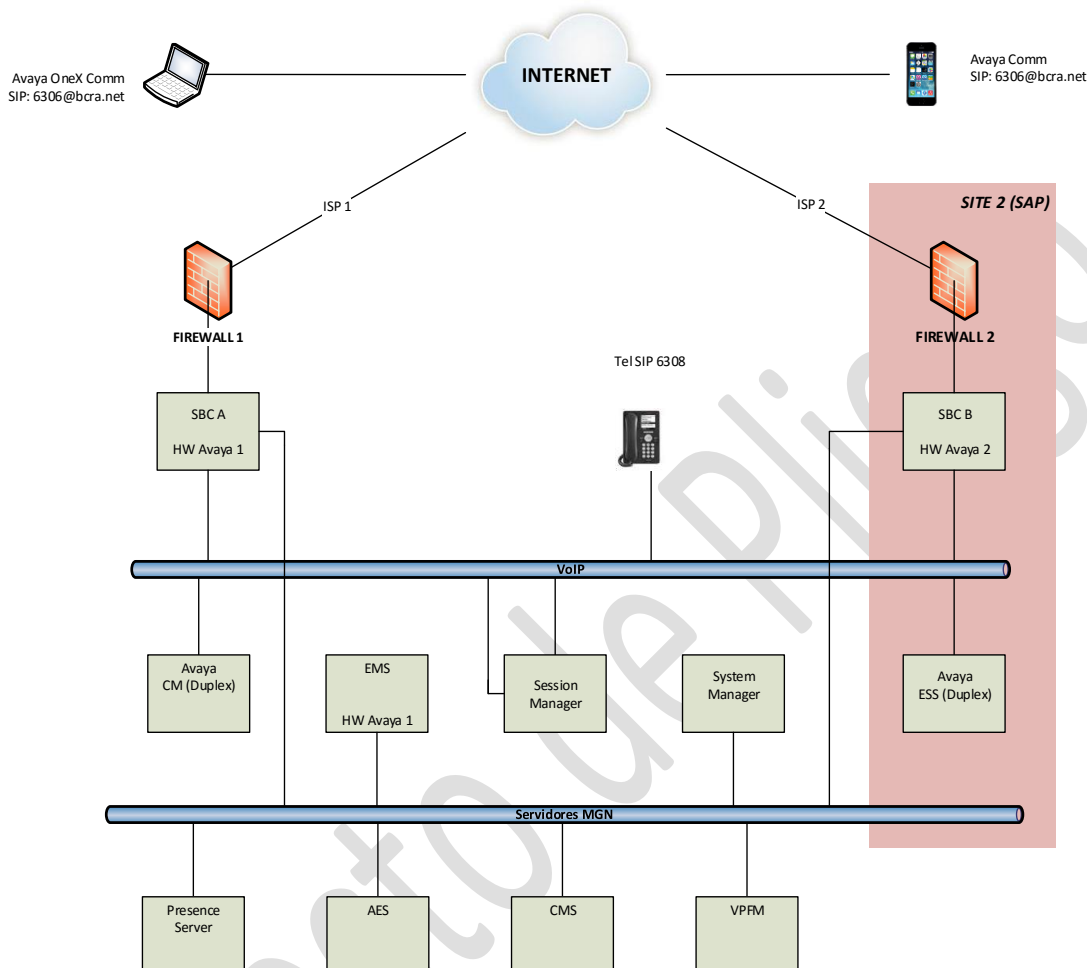
El presente pliego se refiere a la instalación del software Virtualizado para ser utilizado en la central telefónica marca Avaya existente en la instalación del Banco Central y que cuenta con las siguientes especificaciones:

Detalle de componentes de la Central Telefónica del BCRA:

- CM (Communication Manager) 6.3 Release R016x.03.0.141.0
- SBC (Session Border Controller) Release 7.1.0
- EMS (Element Magement System) Release 7.1.0
- Presence Server Release 6.2.7
- VPFM (Visualization performance and Fault Manager) Release 3.0.3
- AES (Aplication Enablement Service) Release R6
- CMS (Call Management System) Release R18
- Utility Server Release R6
- Session Manager Release R6
- System Manager Release R6
- Call Center Elite Release 5.0
- Avaya Aura Messaging Release MSG 6.2
- Teléfonos IP H.323 y SIP: Software: Avaya Communicator/Deskphone Edition.
Firmaware 1.X,3.X,6.X



Diagramas Esquemáticos de la Central Telefónica del BCRA



Licencias y software a adquirir:

- **Avaya Workforce Optimization.** Release: Última versión disponible compatible con Avaya CM 6.3
Se deberán proveer **todo el software necesario** para el total y óptimo funcionamiento del sistema requerido en el presente pliego.
- **Licencias para Canales de grabación:** 100
- **Licencias para Puestos Supervisores:** 20
- **Otras licencias:** Se deberá especificar de ser necesarias.
- **Licencias VMware:** todo el licenciamiento necesario para virtualizar el total de la solución.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 12



Requerimientos:

Se deberá entregar un listado detallado con los requerimientos técnicos mínimos para la instalación del software ofrecido, a alojarse en servidores virtuales provistos por el BCRA.

Instalación:

El Banco posee una infraestructura de red jerárquica de capas 2 y 3 del OSI, servidores de DHCP Microsoft y servidores Blade con VMWare para alojar el servidor virtual, sobre esta infraestructura deberá montarse toda la solución requerida en la presente contratación.

Se tomarán todos los recaudos necesarios para evitar cortes en las comunicaciones durante la jornada habitual del Banco, si por causas de la instalación resultase necesario interrumpir el funcionamiento de la central telefónica, la tarea deberá diferirse para su ejecución durante el fin de semana u horario nocturno. Circunstancia esta última que deberá ser considerada en la propuesta y no será objeto de mayores costos.

La Adjudicataria será la única responsable de los daños causados a personas y/o propiedades durante la ejecución de los trabajos de instalación y puesta en servicio. Esta tomará todas las precauciones necesarias a fin de evitar accidentes personales o daños a las propiedades, así pudieran provenir de accidentes o daños de maniobras en las tareas, de la acción de los elementos o demás causas eventuales

Manuales:

Con la instalación de la nueva solución la adjudicataria deberá proveer los manuales de Mantenimiento, Administración y Descripción de Facilidades correspondientes a la versión entregada, los cuales forman parte del requerimiento del presente pliego, los que deberán ser entregados en CD o Pen drive. Sin el cumplimiento del presente ítem, no se libraré la certificación final.

Tecnología:

Se deja constancia que el nuevo sistema debe soportar tecnología IP, H323, SIP, Digital y Analógica. Todo esto referido tanto a los End Points como a las Troncales de Comunicaciones que posee el Banco.

Descripción del sistema y datos técnicos:

El oferente deberá acompañar junto con su oferta toda la información técnica que permita evaluar adecuadamente cada elemento ofrecido, detallando todas las facilidades del sistema. Para ello adjuntará a su propuesta, folletos técnicos de los equipos y elementos ofrecidos.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 13



Sistema de Backup:

Lo oferta deberá incluir distintas alternativas para realizar el resguardo de la información, el BCRA evaluará cual es la más conveniente para cubrir sus necesidades.

A tales fines deberán cotizar las 3 alternativas mencionadas a continuación, debiendo la oferente asegurar la compatibilidad con el sistema Avaya WFO, mediante:

- Sistema de Backup de la Marca Hewlett Packard, HPE Data Protector, versión A0907, existente en la instalación del BCRA.
- Unidad de DVD o Blue Ray.
- Unidad de red.

La oferta deberá contemplar el total de posibilidades que permite el sistema Avaya WFO y su cotización.

Se deberá entregar un listado detallado con los requerimientos mínimos para la realización de Backup de las comunicaciones. Los servidores para este fin serán provistos por el BCRA.

Servicio de Mantenimiento:

Alcance

- Preventivo
- Correctivo
- Servicio de Urgencias
- Reclamos y Consultas Técnicas

Objeto

El servicio de mantenimiento deberá ser para la totalidad de elementos de Software y licencias contemplados y provistos en la presente oferta, instalados en el Banco Central de la República Argentina, con sede en Reconquista 266.

Vigencia del Servicio:

El servicio deberá disponer de una vigencia de 24 meses contados a partir de su implementación, con opción a 2 (dos) renovaciones de hasta 12 (doce) meses adicionales cada una.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 14



Descripción del servicio de Mantenimiento:

Mantenimiento Preventivo:

Comprenderá una inspección mensual, del 01 al 10 de cada mes, donde se realizarán todas las tareas necesarias para chequear el correcto funcionamiento del sistema de grabación, tales como:

- Estado de canales de grabación
- Estado de posiciones de escucha
- Chequeo de calidad de sonido de las grabaciones de todos los canales
- Chequeo de integridad de las bases de datos.
- Chequeo de Logs de alarmas
- Estado general del sistema de Backup y la consistencia de la información resguardada.
- Actualización de nuevos Release, Service Pack, etc., si los hubiere.
- Cambio de programación si fueran necesarios.
- Configuración de nuevos modelos telefónicos

Al finalizar el mantenimiento preventivo se deberá presentar la planilla ANEXO III, la que se adjunta; que deberá llenarse con los datos de las mediciones correspondientes a cada visita de mantenimiento preventivo que se realice. Se deberán anexar los datos extras que no figuren en esta planilla con las tareas realizadas y los datos tomados. En el caso de encontrarse un desperfecto o anomalía deberá figurar en la misma en el sector observaciones.

Esta lista deberá ser firmada por el responsable de la prestataria y entregada a la Supervisión del Servicio.

Los días y horarios para ejecutar la tarea deberán coordinar con la Supervisión del servicio

Mantenimiento Correctivo:

Consistirá en la ejecución simultánea de todas las reparaciones necesarias para solucionar las fallas o deficiencias que fueren advertidas durante el cumplimiento de las tareas establecidas para el mantenimiento preventivo, o de cuya existencia informara el encargado de supervisar el servicio y la realización de toda reparación, modificación o cambio en el sistema o software solicitado por el Banco.

El mantenimiento correctivo abarcará:

- La realización de toda reparación, modificación, configuración y cambio de programación solicitado por el B.C.R.A., como, por ejemplo: agregar y/o eliminar usuarios, configuración y/o modificación del sistema de backup, habilitar y/o deshabilitar canales de grabación.
- Realizar toda configuración solicitada por el Banco tanto de interfaces usuarias como de administración.
- La atención se realizará dentro las 24 horas de solicitada, en días hábiles, de lunes a viernes y la resolución del problema se efectivizará dentro de las 72 horas hábiles.
- La adjudicataria deberá tomar todos los recaudos para que las fallas queden solucionadas durante la jornada de atención. Si el técnico interviniente considerara que la misma no puede llevarse a

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 15



cabo por carecer de los repuestos necesarios para la correcta reparación, éste deberá solicitar autorización a la Supervisión del Servicio para postergar la tarea.

- El servicio deberá estar disponible los días hábiles bancarios de 8:00 a 20:00 hs.
- El tiempo de respuesta a los llamados deberá ser de 2 horas hábiles como máximo.

Servicio de Urgencia

Cuando la naturaleza de la falla o deficiencia no permita esperar a que se produzca la concurrencia fijada para el mantenimiento preventivo, el Banco podrá requerir la inmediata reparación para lo cual la adjudicataria deberá brindar un servicio de urgencia adecuado para que el inconveniente quede solucionado dentro de los tiempos establecidos en los siguientes puntos, según la importancia de la falla:

- Tiempo de resolución de falla admisible para caídas que afecten más del 10 % de las líneas grabadas: 2 (dos) horas, en días hábiles, de lunes a viernes.
- Tiempo de resolución de falla admisible para caídas que afecten hasta el 10 % de las líneas grabadas: 4 (cuatro) horas, en días hábiles, de lunes a viernes.

Servicio de Reclamos y Consultas Técnicas:

La adjudicataria deberá contar con un centro de atención de reclamos y consultas técnicas que cumpla con las siguientes características y datos:

- Número de centro de atención telefónica
- Dirección de e-mail de contacto
- Horario de atención: de 09:00 a 18:00 horas, en días hábiles, de lunes a viernes.
- Inicio de incidente con número, hora y fecha.
- Disposición de técnicos idóneos para evacuar consultas relacionadas con la solución provista.
- Envío de técnicos para atender las fallas dentro de las franjas horarias especificadas en los puntos anteriores.

Las tareas a efectuarse dentro de este servicio de mantenimiento se llevarán a cabo en las dependencias del Banco Central de la República Argentina, e incluyen la asistencia telefónica y personal técnico idóneo, por lo que la adjudicataria garantizará que el servicio sea brindado por agentes especializados en los productos ofrecidos certificados por la empresa fabricante, o en caso que el Banco lo requiera, deberá disponer de personal técnico idóneo del fabricante para su atención y solución.

El servicio incluye la actualización del software dentro de la misma versión, 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 Grabadora de Comunicaciones, para lo que deberán considerarse todos los elementos y trabajos necesarios, aun los que no se mencionen específicamente en este pliego. Todo lo enunciado se llevará a cabo sin ningún cargo extra para el Banco.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 16



Curso de capacitación para 10 personas:

Se deberán proveer la totalidad de los cursos para 10 personas para el conjunto de toda la solución, garantizando que se obtengan los conocimientos necesarios para: usuarios, administración, configuración y gestión, debiéndose indicar la cantidad y duración de éstos.

Los cursos a dictar deberán encontrarse certificados por los respectivos fabricantes de los productos.

La documentación de los cursos deberá ser clara y detallada, incluyendo una copia completa para cada participante.

El adjudicatario deberá suministrar todos los elementos necesarios para el correcto dictado de los cursos (profesor, material didáctico, equipos para prácticas, documentación, aula, etc.).

Los cursos deberán adecuarse a las particularidades de los equipos, software y la solución a implementar.

Las prácticas deberán realizarse con equipos, software y accesorios iguales (en marca, modelo y versión) a los ofertados.

No debe superponerse ningún curso, de cualquier ciclo, con cualquier otro curso.

El cronograma de dictado de los cursos será coordinado entre el BCRA y el adjudicatario una vez emitida la orden de compra.

Dentro de los 30 (treinta) días hábiles previos a la recepción provisional, la adjudicataria deberá iniciar los cursos de capacitación relativos a la tecnología a suministrar con operación, administración, gestión integral, explotación, programación y mantenimiento, dirigido al personal de operación, administración y técnico del nuevo sistema. Con la propuesta el oferente deberá entregar copias de los respectivos programas.

Los instructores deberán poseer la respectiva Certificación, por parte de la empresa fabricante de los equipos, para dictar cursos de capacitación y entrenamiento.

Deberán considerarse los aspectos referentes a la actualización de conocimientos del personal técnico del Banco, contemplando todos aquellos que se consideren indispensables y recomendables para encarar el proceso de adaptación al ambiente propuesto, incluyendo los correspondientes a todo el software.

Si al finalizar los cursos de capacitación, y a solo juicio del Banco, no se hubieran alcanzado los objetivos preestablecidos, éste podrá exigir la repetición del mismo sin costo adicional alguno.

Deberán indicar el lugar donde se dictarán los cursos, para los casos en que los mismos se dictaran fuera del ámbito del AMBA o fuera del país, el proveedor deberá considerar en su oferta los gastos de estadía y traslado para la totalidad de los participantes.

Los cursos deberán ser dictados en dos tandas de cinco personas cada una, no pudiendo superponerse en días ni horarios.



ANEXO I

PLANILLA DE COTIZACIÓN

Bien/Servicio	Cantidad	Precio Unitario		Valores Totales	
		\$	U\$S	\$	U\$S
Plataforma Avaya Aura Workforce Optimization (WFO)	1				
Licencias para canales de grabación	100				
Licencias para puestos supervisores	20				
Licencias VMWare	A especificar				
Otras licencias	A especificar				
Instalación y Configuración	1				
Cursos de Capacitación	10				
Servicio de Mantenimiento	24 meses				
Total de la Oferta en \$					
Total de la Oferta en U\$S					

Lugar y Fecha:

Firma y sello



ANEXO II
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 correspondiente.
2) Insumos/ Materiales Nacionales	%	Índice/Indicador: IPC GCBA / IPC INDEC
3) Insumos/ Materiales Importados	%	Índice/Indicador: Tipo de cambio Banco Nación tipo vendedor del último día hábil del mes analizado.
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 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 realice.

Lugar y Fecha:

Firma y sello

BCRA | 19



ANEXO III

BCRA	Planilla de Servicio de Mantenimiento			Fecha: ____/____/____ Hoja N° _____
Inventario	Fecha y Hora de respuesta a Solicitud	Fecha y Hora de Reparación	Descripción de la Falla	Conformidad de Usuario
Observaciones:				

Lugar y Fecha:

Firma y sello



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 | 21



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.....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 | 22