

CIRCULAR ACLARATORIA N° 3⁽¹⁾

1. Pregunta del Oferente:

Virtualización

El pliego especifica que deben hacer dos servidores de Tipo 1, uno para la aplicación principal, y uno para la versión "testing" de la aplicación.

En otro apartado indica que la plataforma debe ser de alta disponibilidad, lo que implica que la aplicación debe estar distribuida en por lo menos dos equipos.

Para lograr los dos puntos anteriores hay dos alternativas:

1)

Agregar un nuevo servidor Tipo 1

2)

Implementar un sistema virtualizado utilizando los dos servidores tipo 1.

Esta es la opción recomendada, ya que permitiría que los dos servidores proporcionen alta disponibilidad (una instancia de servicio en cada servidor), a la vez que se pueden utilizar los mismos equipos para instalar servicios adicionales (ej: servidores de testing, de monitoreo, etc)

Se consulta si es aceptable la cotización de los servicios de virtualización, o se deben cotizar servidores adicionales en los casos requeridos.

Respuesta:

Se admite la cotización de un sistema de virtualización con VmWare en el cual contemple la cantidad de equipos detallados en el Lote 2 Item 1, Item 2, Item 3, e Item 4.

2. Pregunta del Oferente:

Solicitud de screenshots

Con el objetivo de entender en profundidad la operatoria actual, y de este modo proponer una solución que cumple con todas las expectativas, se solicita el envío de screenshots de los diferentes componentes utilizados por los operadores, como por ejemplo:

- portal de búsqueda CABA
- portal de búsqueda Buenos Aires Provincia
- planilla con listado de recursos
- planillas con los post-procesos creadas por los operadores

Respuesta:

Se adjuntan archivos como ANEXO I de la presente circular aclaratoria N°3 que contiene la información solicitada.

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

3. Pregunta del Oferente:

En relación a los servidores a adquirir el pliego actual no contempla el caso de falla del servidor principal de la aplicación. Por otro lado la utilización de un almacenamiento tipo NAS reduce la performance en caso de querer utilizarlo para guardar la información de la base de datos, ya que para un correcto funcionamiento del mismo habría que adaptar la red actual para lograr una velocidad acorde a los requerimientos del sistema. Tampoco se especifica si existe la posibilidad de virtualización para aprovechar mejor la capacidad ociosa de los servidores.

Queríamos saber si existe la posibilidad de virtualizar la infraestructura utilizando el sistema operativo VMWare. De esta manera podemos proveer menos servidores pero más potentes, incluyendo un almacenamiento SAN de fibra con controladoras y fuentes redundantes que nos permitiría alcanzar mejor performance y lograr alta disponibilidad en caso de fallas.

Nuestra propuesta es reemplazar los 6 servidores y el NAS solicitados por tres servidores más potentes y un almacenamiento con conexión de fibra óptica tipo SAN.

Dos de los servidores estarían conectados al almacenamiento SAN y virtualizados y alojarían los sistemas operativos requeridos (Windows y/o Linux si fuera necesario). Estos servidores utilizarían las características de FT (tolerancia a fallas) y HA (alta disponibilidad) que ofrece el entorno VMware, de manera tal que la falla de uno de los servidores no impacte en el correcto funcionamiento del sistema.

El tercer servidor sería independiente y tendría una réplica de la base de datos que serviría como respaldo en caso de falla del sistema virtualizado, logrando de esta forma una redundancia triple.

Aplicando estos cambios incluso se logra reducir el presupuesto destinado a los servidores y almacenamiento.

Respuesta:

Se debe cotizar de acuerdo a lo requerido en el pedido según el pliego de bases y condiciones. Se admite cotización de Virtualización y sus respectivas licencias.

4. Pregunta del Oferente:

Redundancia:

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

El sistema de telefonía IP debe contemplar redundancia a nivel servidores de forma tal que en la operatoria normal de servicio sea posible el balanceo de carga y ante una eventual caída de un servidor el/los servidores restantes puedan tomar el control sin perder el servicio telefónico de los dispositivos. El oferente deberá explicar en detalle cómo funciona y cómo implementará el mencionado procedimiento.

El mecanismo de auto-registración en los sistemas redundantes deberá ser totalmente automático, sin necesidad de intervención alguna por parte del administrador del sistema, así como el restablecimiento de la operatoria normal

Todos los componentes críticos de la solución deben ser redundantes y tolerantes a fallos y el diseño no debe poseer puntos únicos de falla.

Por otro lado se requiere:

Sistema de Atención de Llamados (Call center).

Se requiere de un sistema de Contact Center e IVR integrado al Sistema de Colaboración, en modalidad no redundante, grabación a demanda, para un total de 50.

4. a) ¿Las 50 posiciones de Call Center son aparte de los 40 usuarios telefónicos?

Respuesta:

No, se solicitan un total de 50 Teléfonos IP Gama Media con las licencias correspondientes que permita el uso de Hardphone o softphone.

4. b) ¿Qué tipo de terminal telefónico deben ser provistos para estas posiciones?
¿Hardphone o softphone?

Respuesta:

Deben ser provistos 50 Teléfonos IP Gama Media con las licencias correspondientes que permita el uso de Hardphone o softphone.

4. c) Por un lado solicitan que el sistema de telefonía debe ser redundante, pero por otro lado indica que el call center no debe ser redundante.

Respuesta:

Se indica que el Sistema de Atención de Llamados (Call center) debe ser no redundante, como así también se solicita que “Todos los componentes críticos de la solución deben ser redundantes y tolerantes a fallos y el diseño no debe poseer puntos únicos de falla”, por lo tanto si se considera necesaria la redundancia será evaluado como una mejora ya que los requerimientos solicitados son los mínimos.

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

5. Pregunta del Oferente:

La solución deberá ser compatible con troncales SIP nativas en caso de requerir su utilización en el futuro.

Para realizar conectividad con troncales SIP tanto privados como públicos, es recomendable utilizar un SBC. ¿Se requiere la provisión de este componente?

Respuesta:

Se requiere la instalación de todo lo necesario para garantizar el buen funcionamiento del sistema, teniendo en cuenta el volumen de llamadas informado. “El volumen de llamadas actual es de 1450/Día, 43.500/Mes y 530.000/año”. Por lo que el precio cotizado deberá contemplar todos estos componentes que se consideren.

6. Pregunta del Oferente:

En el pliego se mencionan los siguientes componentes:

- Presencia
- Mensajería Instantánea
- Colaboración y video

¿La plataforma de comunicaciones debe soportarlos, de manera de poder implementarlos con el agregado de hardware, software, licencias y servicios? ¿O debe cotizarse su inclusión en la propuesta?

Respuesta:

La plataforma de comunicaciones debe soportarlos, de manera de poder implementarlos con el agregado de hardware, software, licencias y servicios

7. Pregunta del Oferente:

El equipo deberá disponer de un servicio de música en espera sobre la parte llamante externa o interna retenida.

¿La solución debe integrar el servicio de música?, ¿o debe permitir almacenar un archivo con un audio digital en formato estándar o mediante una conexión por un puerto analógico?

Respuesta:

La solución debe integrar el servicio de música.

8. Pregunta del Oferente:

El pliego pide en el siguiente apartado:
Clientes de Software. Cantidad 50.

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

Sin embargo, solicita sólo 40 Canales IP para conexión de Terminales Telefónicos tipo 2.

La consulta es si los clientes de software son para los mismos 40 usuarios de teléfonos IP o serán utilizados por otros usuarios. En definitiva, ¿se deben sumar los 40 (teléfonos) más las 50 (softphone) extensiones telefónicas?

Respuesta:

Fue respondida en la pregunta número 1.b) de la presente circular

9. Pregunta del Oferente:

Plan de Entrega:

Se solicita: Lotes 2, 3 y 4: 60 días a partir del perfeccionamiento del documento contractual.

Dado que entendemos que estos lotes incluyen material importado, y que en algunos casos el fabricante de los mismos tiene que manufacturarlos específicamente para el proyecto, y en el caso particular de los terminales telefónicos Aduana exige el estampillado de los mismos, sumados estos tiempos entendemos que los 60 días solicitados no serían suficientes para proceder a la entrega de los mismos, es posible que el organismo revea este plazo? Adicionalmente se debería prever el plazo de entrega la instalación, puesta en marcha, integración y entrega de todos los bienes funcionando.

Se solicita un plazo total mínimo de 120 días.

Respuesta:

Se responde en la Enmienda N° 5

10. Pregunta del Oferente:

Lote 3

Se indica en “Requerimientos técnicos a cumplir por los Teléfonos IP” que los terminales deberán contar con doble puerto Ethernet 10/100/1000, posteriormente en la descripción del Teléfono IP Gama Media se solicita Switch integrado 10/100, confirmar cual requerimiento es mandatorio.

Respuesta:

El requerimiento es 10/100

11. Pregunta del Oferente:

Lote 3

Considerando que el protocolo SIP es una recomendación, que no se indican particularmente las RFC a cumplir, que dentro de las especificaciones técnicas solicitadas para el lote 4 se requiere que:

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

“Con el objetivo de garantizar la actual y futura compatibilidad y evolución de la Plataforma de Colaboración, el Servicio de Procesamiento de Llamadas, Presencia y Mensajería Instantánea, Colaboración y video, Gateways, Aparatos telefónicos, Mensajería de Voz, y Softphone deberán ser de un mismo fabricante. “

¿No sería procedente que ambos lotes sean indivisibles?

Respuesta:

Se ratifica lo indicado en el pliego de bases y condiciones. En el apartado B-CONDICIONES ESPECIALES DE LA LICITACIÓN (CEL); clausula 5. Sobre la presentación de las ofertas; numeral 5.5 a) “El Licitante podrá cotizar uno, varios o todos los lotes solicitados conforme al Anexo 2: Lista de Bienes y Servicios y Plan de Entregas, de acuerdo a su capacidad financiera, de producción y/o entrega.” y según lo especificado en la enmienda N°3.

12. Pregunta del Oferente:

Lote 4

Especificaciones Técnicas

Se solicita: Todos los componentes críticos de la solución deben ser redundantes y tolerantes a fallos y el diseño no debe poseer puntos únicos de falla.

¿Pueden especificar cuáles entienden son los componentes críticos? ya que más adelante en el punto “Sistema de Atención de Llamados (Call center)” indican que solo “deberá tener la posibilidad de redundancia en alta disponibilidad”.

Respuesta:

Se entiende por componente crítico a los dispositivos que por falla no garantizarían el servicio de llamadas de la línea 144 (interrupción del servicio de voz)

13. Pregunta del Oferente:

Capacidades Requeridas

Se solicita:

El sistema centralizado deberá ser capaz de escalar a por lo menos 2500 Teléfonos IP nativos sin recambio de equipamiento, permitiendo la futura interconexión de sitios remotos y la gestión centralizada de los mismos a través de una red IP y manteniendo todas las características de redundancia solicitadas.

¿Cuál sería el licenciamiento de usuarios inicial solicitado? Ya que más adelante en el requerimiento indican que se requerirán 40 terminales físicos, mientras que son 50 terminales del Lote 3 y 50 softphone, en el punto “Sistema de Atención de Llamados (Call center)” se requieren 50 agentes/supervisores, estos se suman a los anteriores o ya están contemplados? Adicionalmente, se solicita especificar cuantos de los 50 son agentes y cuantos supervisores.

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

Respuesta:

Deben ser provistos un total 50 Teléfonos IP Gama Media con las licencias correspondientes que permita el uso de Hardphone o softphone (48 agentes + 2 supervisores)

14. Pregunta del Oferente:

¿Se aceptará una solución cuya capacidad final total del sistema (requerirá incorporar nuevas licencias) sea de 2500 dispositivos y 1000 usuarios?

Respuesta:

El sistema centralizado deberá ser capaz de escalar a por lo menos 2500 Teléfonos IP nativos sin recambio de equipamiento, permitiendo la futura interconexión de sitios remotos y la gestión centralizada de los mismos a través de una red IP y manteniendo todas las características de redundancia solicitadas.

15. Pregunta del Oferente:

Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea

La plataforma deberá brindar la funcionalidad de Presencia y Mensajería instantánea para la totalidad de los usuarios con las siguientes funcionalidades:

Más allá de contar con la capacidad de brindar este servicio para todos los usuarios, cuantas licencias iniciales se requieren para dicha funcionalidad?

Respuesta:

Se requieren 90 licencias

16. Pregunta del Oferente

Servicio de Video Conferencia y Colaboración.

Necesitamos a los fines de diseñar y licenciar la solución se especifique la cantidad de usuarios iniciales que accederán a este servicio, cantidad de salas y usuarios simultáneas en cada una de dichas salas.

Necesitamos aclarar si la propuesta Económica puede ser por un Lote individual (ejemplo Software Lote 1), o es obligatorio cotizar el 100% de los lotes.

Respuesta:

Se requieren 90 licencias en simultáneo

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

17. Pregunta del Oferente:

Sistema de Atención de Llamados (Call center).

IVR

A los fines de estimar la cantidad de horas que nos insuma la configuración de los mismos, se solicita adicionar los modelos de los menús, opciones, árboles, flujos y demás que hacen al startup de este tipo de soluciones

Respuesta:

El IVR recibe los llamados entrantes a la Red Inteligente mediante un mensaje de bienvenida, donde se indican las funciones del servicio e invita a esperar ser atendido. Se debe prever un menú de opciones.

El flujo es lineal. Luego la llamada es despachada a la cabecera correspondiente ("Nación" / "CABA" / "Pcia.Bs.As.") según: característica de origen (para fijos) o antena captora del llamado (para celulares).

En cuanto a los "árboles", si el término refiere a los posibles esquemas de despacho de llamadas por la Red Inteligente ante posibles contingencias, los mismos son 6:

- Árbol N° 1: Utilizado cuando se cae toda la telefonía IP de NACIÓN, CABA y PBA. Ante fallo general de la Red Inteligente. Se enruta todo el tráfico a 8 teléfonos analógicos en NACIÓN.
- Árbol N° 2: Utilizado cuando se cae la telefonía IP de PCIABSAS. Se enruta dicho tráfico a NACIÓN.
- Árbol N° 3: Utilizado cuando se cae la telefonía IP de CABA. Se enruta dicho tráfico a NACIÓN.
- Árbol N° 4: Utilizado cuando se cae toda la telefonía IP y ANALÓGICA de NACIÓN (corte de luz en Paseo Colon por más de 6-7 hs., con agotamiento de la UPS). Se enruta todo el tráfico a PCIABSAS.
- Árbol N° 5: Utilizado cuando se cae la telefonía IP de NACIÓN. Se enruta dicho tráfico a PCIABSAS.
- Árbol N° 6: Esquema NORMAL (sin problemas). CABA recibe llamados de CABA; PCIABSAS recibe llamados de toda la Pcia de Bs. As. y NACIÓN recibe el resto del país.

18. Pregunta del Oferente:

Necesitamos aclarar si la propuesta Económica puede ser por un Lote individual (ejemplo Software Lote 1), o es obligatorio cotizar el 100% de los lotes.

Respuesta:

Se puede cotizar por lote individual. "El Licitante podrá cotizar uno, varios o todos los lotes solicitados conforme al Anexo 2: Lista de Bienes y Servicios y Plan de Entregas, de acuerdo a su capacidad financiera, de producción y/o entrega." Según lo especificado en la enmienda N°3.

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

19. **Pregunta del Oferente:**

En caso de que se pueda cotizar individualmente, como se resolvería la situación de que un proveedor gane el Software (lote 1) y otro proveedor que gane el Lote correspondiente a la central telefónica, mi consulta apunta a que es indispensable hacer un desarrollo de una interface CTI (Barra de telefonía), y en el pliego no está especificado a quien le corresponde esta tarea y asumir el costo de las licencias para realizar dicha integración. Es indispensable que la central telefónica cuente con la posibilidad de ser integrable a la plataforma de Software ganadora.

Respuesta:

Las licencias para la integración debe ser provista por cada proveedor para garantizar la integración de los sistemas.

20. **Pregunta del Oferente:**

Según el presente punto: B- CONDICIONES ESPECIALES DE LA LICITACIÓN (CEL) →B) CARPETA TÉCNICA→(Hoja 30 del presente pliego) Inciso e), Se hace referencia a los antecedentes y referencias específicas en el desarrollo, Implementación, mantenimiento y puesta en servicio de Sistemas de atención de Llamadas, como así también experiencias en servidores de intercambio con Sistemas 911, Bomberos, SAME, etc. La pregunta apunta a si es obligatorio y excluyente acreditar dicha experiencia, desde ya muchas gracias.

Respuesta:

No es excluyente. Pero se podrá presentar experiencia con características similares a lo requerido y las mismas serán evaluadas por el comité evaluador.

21. **Pregunta del Oferente:**

Oferta Alternativa

La consulta se refiere si existe la posibilidad de realizar una oferta alternativa mejoradora, contemplando la adjudicación de todos los renglones a un solo proveedor.

O solo se tomará en cuenta una sola oferta comercial.

Respuesta:

De acuerdo al apartado A - CONDICIONES GENERALES DE LA LICITACIÓN, en su cláusula 5.4, a menos que se indique lo contrario en los documentos de licitación (DDL) no se considerarán ofertas alternativas.

22. **Pregunta del Oferente:**

Lote 1 - Item1

Necesitamos confirmar si la cantidad total de licencias es de 75 (50 corresponde a las PCs nuevas y 25 a PCs existentes), confirmar.

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

Respuesta:
Se requieren en total 50 licencias

23. **Pregunta del Oferente:**

Lote 2 –

En relación al equipamiento mencionado en el LOTE 2 en donde se predefinen las características de los servidores, ¿es posible cotizar una alternativa distinta de un esquema de equipamiento, que a nuestro criterio se ajusta mejor a la plataforma de software?

Respuesta:
Se debe cotizar lo pedido en el pliego.

24. **Pregunta del Oferente:**

Lote 2 – Item 5

Se puede proponer una alternativa a la solución de backup en cinta, o nos debemos ajustar exclusivamente a ello.

Respuesta:
Se debe cotizar lo pedido en el pliego.

25. **Pregunta del Oferente:**

Al estar dados de alta como proveedores de OEI, ¿necesitamos presentar la documentación requerida en los pliegos? (Estatuto social, actas de distribución, balances, etc)

Respuesta:
Todo proveedor que se encuentre dado de alta en la base de proveedores de la OEI y no cuente con el certificado de proveedor, deberá presentar la documentación formal que se le requiera de acuerdo al proceso al cual se encuentre participando las veces que sea necesario.

En el caso de contar con el certificado de proveedor de OEI, no deberán presentar documentación formal, siendo suficiente con entregar copia impresa del certificado que les fue adjunto en su momento. Por otro lado, es obligación del proveedor informar cualquier modificación que surja después de la fecha que se expide el certificado, deberá informarla y presentarla acompañando con el respaldo documental.

26. **Pregunta del Oferente:**

Al presentar una póliza en forma de garantía de mantenimiento de oferta, ¿ es necesario presentar el anexo 4.3 MODELO GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA?

Respuesta:

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.

De acuerdo a lo que se indica en el anexo 4.3 MODELO GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA, es un modelo a modo informativo, para que se le indique a la compañía aseguradora las pautas e información básica a tener en cuenta en la elaboración de la misma.

27. Pregunta del Oferente:

La siguiente documentación en que carpeta debe ir?:

- 27.1.1.1. Formulario de oferta. (entendemos que va en carpeta comercial)
- 27.1.1.2. Pruebas documentadas de que el oferente es elegible, y que reúne calificaciones necesarias para ejecutar el contrato, conforme Punto 6 CGL[1] (entendemos que va en la carpeta formal)
- 27.1.1.3. Pruebas documentadas de que los bienes son elegibles conforme Punto 7 CGL. (entendemos que va en carpeta técnica)
- 27.1.1.4. Información y documentación técnica, incluyendo un detalle de la garantía de los bienes y/o servicios. (entendemos que va en carpeta técnica)
- 27.1.1.5. Formularios del anexo 8.
- 1.1.6. Constancia de relevamiento por las visitas efectuadas. (dentro de la carpeta técnica)
- 27.1.1.7. Anexo 4.5 – modelo de declaración jurada (entendemos que es la que se pide para la carpeta formal).

Respuesta:

- 27. 1.1.1 Corresponde a la carpeta comercial;
- 27. 1.1.2 Corresponde a la carpeta técnica;
- 27. 1.1.3 Corresponde a la carpeta técnica;
- 27. 1.1.4 Corresponde a la carpeta técnica;
- 27. 1.1.5 No se comprende la consulta. No existe el anexo 8;
- 27. 1.1.6 Corresponde a la carpeta técnica
- 27. 1.1.7 Corresponde a la carpeta formal

⁽¹⁾ Se aclara que por normativa las preguntas de los Oferentes se transcriben exactamente cómo se reciben, por lo que errores de sintaxis, técnicos, etc se mantienen como son enviados.