

## ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS

### OFICINA EN BUENOS AIRES



## PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

### LICITACION PÚBLICA NACIONAL

### OEI BUE LPN02/2018

ADQUISICIÓN DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO (HARDWARE Y SOFTWARE)  
PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE  
ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO  
(NÚMERO 144)

CONVENIO OEI- INSTITUTO NACIONAL DE MUJERES ACTA N°2 –  
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

BUENOS AIRES – Septiembre de 2018

## LLAMADO A LICITACION

### INTRODUCCION

*País: Argentina*

*Proyecto: Instituto Nacional De Las Mujeres Acta N° 2*

*Licitación: Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144)*

*Número de referencia: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02 /2018*

1. El Instituto Nacional de las Mujeres ha suscripto un Convenio Marco de Cooperación Técnica con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura Oficina en Buenos Aires (OEI), en el ámbito del cual se firmó el Acta N°2 para la adquisición Equipamiento Informático (Hardware y Software) para la implementación y Mantenimiento de una Plataforma de atención de Llamadas para las víctimas de violencia de género (Numero 144).
2. La OEI, actuando en el marco del acuerdo suscripto con el Organismo invita a presentar ofertas para la Adquisición Equipamiento Informático (Hardware y Software) para la implementación y Mantenimiento de una Plataforma de atención de Llamadas para las víctimas de violencia de género (Numero 144) que se detallan a continuación, con las características que se indican en las especificaciones técnicas del Documento de Licitación (DDL):

Lote	Ítem	Cantidad	Descripción
1	1	1	Software para la Atención y gestión de llamadas
2	1	2	Servidores tipo 1
	2	2	Servidores tipo 2
	3	2	Servidores de tipo 3
	4	1	Servidores tipo 4
	5	1	Solución de Backup en cinta
	6	50	Computadoras de escritorio
	7	100	Monitores
	8	2	UPS
3	1	1	Terminales - Infraestructura de voz
4	1	1	Central Telefónica –Infraestructura de voz

3. Los oferentes elegibles que estén interesados podrán solicitar información

adicional y los DDL en la dirección de correo electrónico que se indica a continuación. Los oferentes interesados podrán comprar un juego completo de los documentos en español, solicitándolo a la siguiente dirección de correo electrónico: [licitaoei@oei.org.ar](mailto:licitaoei@oei.org.ar), y contra pago de una suma no rembolsable de pesos CUATRO MIL con 00/100 (\$4.000,00.-) por cada juego, depositando el importe correspondiente en la CUENTA CORRIENTE EN PESOS N° 3405/0 del Banco Santander Rio de Buenos Aires, Sucursal 029 Av. Santa Fe 1450 (CP 1123), de la Ciudad de Buenos Aires. Las ofertas deberán estar acompañadas de una garantía de mantenimiento de la oferta. El monto de la garantía será del uno por ciento (1%) del valor total de la Oferta.

4. Las firmas elegibles interesadas pueden obtener mayor información relacionada con esta licitación y consultar las bases en:

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS  
(OEI)

Oficina En Buenos Aires, Argentina

[licitaoei@oei.org.ar](mailto:licitaoei@oei.org.ar)

[www.oei.org.ar](http://www.oei.org.ar)

5. Cronograma de la Licitación:

Proceso de Adquisición	Fechas			
	Inicio	Fin	Hora	Lugar
Publicación	Inicio: 10/09/2018		-	-
Recepción de consultas vía correo electrónico	10/09/2018	18/09/2018	hasta las 17:00 hs	<a href="mailto:licitaoei@oei.org.ar">licitaoei@oei.org.ar</a>
Respuestas a consultas vía correo electrónico	10/09/2018	25/09/2018	hasta las 17:00 hs	<a href="mailto:licitaoei@oei.org.ar">licitaoei@oei.org.ar</a>
Fecha Máxima de Compra de Pliego	17/09/2018		Hasta las 16:00hs	-
Preparación de Propuestas	10/09/2018	02/10/2018	-	-
Recepción de Propuestas(**)	02/10/2018		hasta las 11:00 hs	Paraguay 1510, C.A.B.A. (CP C1061ABD)
Acto de Apertura	02/10/2018		A las 11:30 hs	Paraguay 1510, C.A.B.A.

(\*) Las ofertas presentadas con posterioridad a esta fecha y hora no serán aceptadas.

## INDICE

INDICE .....	<b>4</b>
GLOSARIO .....	<b>5</b>
A- CONDICIONES GENERALES DE LA LICITACIÓN (CGL).....	<b>7</b>
B- CONDICIONES ESPECIALES DE LA LICITACIÓN (CEL).....	<b>27</b>
C- CRITERIOS DE EVALUACION Y CALIFICACION.....	<b>38</b>
D- INSPECCIONES, RECEPCIÓN Y FACTURACION.....	<b>39</b>
E- PENALIDADES- CIRCUNSTANCIAS ACCIDENTALES.....	<b>40</b>
ANEXO 1 – MODELO DE CONTRATO.....	<b>43</b>
ANEXO 2- LISTA DE BIENES Y PLAN DE ENTREGAS .....	<b>48</b>
ANEXO 3- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....	<b>49</b>
ANEXO 4 – FORMULARIOS TIPO .....	<b>98</b>
4.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	98
4.2 LISTA DE PRECIOS .....	99
4.3 MODELO GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA.....	100
4.4 MODELO DE GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO .....	101
GARANTÍA INCONDICIONAL.....	101
4.5 MODELO DE DECLARACION JURADA .....	102
4.6 MODELO DE AUTORIZACION DEL FABRICANTE.....	103
4.7 MODELO DE DECLARACION JURADA-CAPACIDAD DE PRODUCCION Y ENTREGA.....	104
4.8 MODELO DE FICHA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL OFERENTE PARA COMPRA DE PLIEGO .....	105
4.9.a FORMULARIO: INFORMACION DEL PROVEEDOR (Personas Jurídicas) ....	106
4.9.b FORMULARIO: INFORMACION DEL PROVEEDOR (Persona Física) .....	110

## GLOSARIO

Adjudicación	Acto mediante el cual el Contratante, sobre la base del Informe y Recomendación de Propuestas para Selección presentado por la Comisión Evaluadora: (i) notifica al Adjudicatario que su propuesta ha sido aceptada; y (ii) comunica este hecho en forma oficial a los demás Proponentes.
Adjudicatario	Oferente al que, como resultado del proceso de selección, se le adjudica el Contrato y es invitada a suscribir el mismo.
Comité de Evaluación	Unidad (grupo de personas) responsable de convocar, recibir y evaluar las propuestas para la contratación del objeto de la Licitación conformado por miembros del Organismo y de la OEI, que elevan el informe y las recomendaciones de contratación correspondientes.
Condiciones Especiales Licitación (CEL)	Parte pertinente del pliego que rige las pautas de cada contratación, estableciendo el servicio, provisión u obra a contratar por la OEI y las características y especificaciones técnicas, modalidad, plazo, lugar de entrega, etc. Sera de utilización obligatoria cuando las características de la contratación así lo requieran.
Condiciones Generales Licitación (CGL)	Son las normas del “Régimen General de Contrataciones de la OEI” aplicables a la Licitación, a sus oferentes y adjudicatarios.
Contratación	Toda compra o adquisición de bienes, materiales, mercadería, insumos, provisiones y locaciones de bienes, obras o servicios y demás suministros necesarios para el desarrollo de la actividad del contratante.
Contrato	Instrumento que formaliza las relaciones entre el Contratante y el Adjudicatario, en el cual se establecen los derechos y obligaciones de ambas Partes, para la ejecución del suministro, servicio u obra objeto de la Licitación.
DDJJ	Declaración Jurada
DDL	Documentos de Licitación
Días	Días corridos, salvo expresa mención de que son hábiles o habilitación formal y comenzarán a contarse a partir del día siguiente al de la notificación que corresponda.
Medio Fehaciente	Notificación que, a los fines de producir efectos jurídicos, deberá cursarse por carta documento, telegrama, notificación personal o medio electrónico con protocolo de autenticidad.
OEI	Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación la Ciencia y la Cultura Oficina Buenos Aires

Oferente o Proponente	Persona Física o Jurídica que presenta su propuesta para la realización del objeto de la Licitación.
Oferta	Conjunto de documentos presentados por el Oferente en la Licitación
Organismo	Corresponde a la unidad que solicita la adquisición de bienes y/o servicios y/u obras en el marco de un convenio con la OEI para la administración de los fondos
Por correo electrónico	En estos documentos de adquisición el término “por correo electrónico” significa una comunicación con prueba de recepción a licitaoei@oei.org.ar.
Protesta	Es todo reclamo, objeción, impugnación rechazo u otra manifestación de disconformidad presentado por correo electrónico por un Oferente durante cualquier etapa cumplida del proceso de la Licitación.
UTE / Asociación	Unión Transitoria de Empresas
RMA	Acrónimo utilizado para referirse a Return Material Authorization o Return Merchandise Authorization, que es el procedimiento de reparación/reemplazo de material defectuoso. También se designa así al número de reclamo, pero no es en esa acepción que se utiliza en el presente pliego.
Uso continuo	Se define en función del benchmark Mobile Mark 2007 de BAPCo.
PBX	Es la central telefónica con la cual opera el sistema, es la encargada de atender y derivar las llamadas recibidas.
IVR	Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones automatizadas.
CTI (Computer Telephony Integration)	Integración de telefonía con sistemas informáticos. Combina datos con sistemas de voz con el fin de incrementar los servicios telefónicos, como ser la identificación automática de números (ANI) y de localización (ALI).
GIS	Conjunto de herramientas que integra y relaciona diversos componentes (usuarios, hardware, software, procesos) que permiten la organización, almacenamiento, manipulación, análisis y modelización de grandes cantidades de datos vinculados a una referencia espacial.
ACD (Automatic Call Distributor)	Software que gestiona llamadas entrantes en función de los criterios de una base de datos.

## A- CONDICIONES GENERALES DE LA LICITACIÓN (CGL)

*Las cláusulas subrayadas de estas Condiciones Generales de la Licitación (CGL) son aquellas modificadas en las Condiciones Específicas o Particulares de la Licitación (CEL).*

*En caso de divergencias entre las normas contenidas en Condiciones Generales y en las Condiciones Particulares, prevalecerán las consignadas en las Condiciones Particulares.*

### CLÁUSULA 1. Alcance de la Licitación. Financiamiento

1.1 OEI (en adelante denominada indistintamente el “Comprador” u OEI), actuando por cuenta y en nombre del Organismo indicado en las condiciones específicas (CEL) desea recibir ofertas para la adquisición de bienes y servicios como se describen en el presente documento de licitación. El nombre, identificación y número de lotes están indicados en las CEL.

1.2 El Organismo, representado por la Organización de Estados Iberoamericanos, (en adelante denominado el “Organismo”) ha decidido destinar fondos de sus propios recursos para la realización de compras en el marco de un acuerdo firmado por OEI y el Organismo.

### CLÁUSULA 2. Licitantes elegibles

2.1 Los Licitantes no podrán estar asociados o haber estado asociados en el pasado, directa o indirectamente, con una firma o cualquiera de sus filiales que haya sido contratada por el Comprador para proveer servicios de consultoría respecto de la preparación del diseño, las especificaciones y otros documentos que hayan de usarse para la adquisición de los bienes que se adquieran mediante la licitación objeto de este llamado.

2.2 Las empresas estatales de Argentina pueden participar solamente si gozan de autonomía legal y financiera, si funcionan de acuerdo con las leyes comerciales, y si no son un organismo que depende del Gobierno.

2.3 No podrán participar como Licitantes los empleados o funcionarios públicos al servicio del Estado, lo que harán constar en la declaración jurada que se incluye en el Anexo 4.

### CLÁUSULA 3. Costo de la Licitación

3.1 El Licitante/Oferente financiará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su oferta, y el Comprador no será responsable en ningún caso por dichos costos, prescindiendo de la modalidad o el resultado del proceso de licitación.

### CLÁUSULA 4. Documentos de Licitación

4.1 Es responsabilidad del Licitante examinar las Condiciones Particulares y Generales, Anexos, formularios y toda la información contenida en los Documentos de

Licitación. El Licitante que presente una oferta, que no reúna los requisitos exigidos para la misma, asumirá el costo y riesgo que esto entraña y la consecuencia podrá ser el rechazo de su oferta, salvo que se refiriera a defectos subsanables, lo que deberá ser notificado por la OEI.

4.2 Todo Licitante potencial que necesite alguna aclaración sobre los requisitos y documentos de licitación podrá solicitarla a la OEI por medio de una carta, correo electrónico o fax enviado a la dirección indicada por la OEI en las CEL. El Comprador responderá las consultas con una antelación no menor a SIETE (7) días del vencimiento del plazo para presentar ofertas indicado en los DDL. El Comprador enviará una copia de su respuesta (incluida una explicación de la consulta, pero sin identificar su procedencia) a todos los Licitantes potenciales que hayan comprado los DDL.

4.3 La adquisición de un Pliego en fecha cercana a la de la apertura de la Licitación no será causal para que el adquirente pueda solicitar una postergación de la misma, como así tampoco la modificación del lapso fijado para pedir aclaraciones.

4.4 El Comprador podrá, en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de ofertas, por cualquier causa, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un Licitante interesado, modificar los documentos de licitación mediante enmiendas.

4.5 Todos los Licitantes interesados que hayan comprado los documentos de licitación serán notificados de las enmiendas por correo electrónico, enmiendas que serán obligatorias.

4.6 El Comprador podrá a su discreción prorrogar el plazo de presentación de ofertas mediante una enmienda de los DDL, en cuyo caso todos los Oferentes, que hayan presentado sus ofertas con anterioridad, quedaran sujetos al nuevo plazo, el cual será debidamente notificado por la OEI.

#### CLÁUSULA 5. Sobre la presentación de las Ofertas

5.1 La oferta que prepare el Licitante, así como toda la correspondencia y documentos relativos a ella que intercambien el Licitante y el Comprador, deberá redactarse en idioma Español. Los documentos complementarios y literatura impresa que proporcione el Licitante podrán estar escritos en otro idioma, pero deberán encontrarse debidamente traducidos al idioma Español, en cuyo caso prevalecerá la traducción para a los efectos de la interpretación de la oferta.

5.2 La oferta que presente el Licitante deberá incluir los siguientes documentos:

- a.- El Formulario de oferta y la lista de precios, preparados de acuerdo con las cláusulas 5.3, 5.4 y 5.5 de las Condiciones Generales de la Licitación (CGL);
- b.- Pruebas documentadas, de la conformidad con la cláusula 6 de las CGL, de que el Oferente es elegible para presentar una oferta y está calificado para ejecutar el contrato en caso de que su oferta sea aceptada;
- c.- Pruebas documentadas, de conformidad con la cláusula 7 de las CGL de que los bienes son elegibles a los efectos de la licitación.
- d.- Una garantía de mantenimiento de oferta, presentada de conformidad con la cláusula 8 de las CGL.
- e.- Cualquier otra información o documento que deba ser llenado o entregado conforme a lo solicitado en estas CGL y en las CEL.

5.3 El Licitante llenará el Formulario de Presentación de oferta y la lista de precios que se incluyen en los documentos de licitación, e indicará la cantidad, los precios y el país de origen de los bienes y/o servicios que suministrará, y una breve descripción de los mismos. La oferta no podrá ser modificada, alterada o sustituida luego de su presentación, salvo consentimiento o requerimiento expreso de la OEI. La oferta deberá incluir un detalle de la garantía de los bienes y/o servicios ofrecidos.

5.4 A menos que se indique lo contrario en los documentos de licitación (DDL) no se considerarán ofertas alternativas.

5.5 Todos los lotes y artículos deberán enumerarse y cotizarse por separado en el Formulario de Lista de Precios. Si una Lista de Precios detalla artículos pero no los cotiza, se asumirá que los precios están incluidos en los precios de otros artículos. Asimismo, cuando algún lote o artículo no aparezca en la Lista de Precios se asumirá que no está incluido en la oferta, y de considerarse que la oferta se cumple sustancialmente, se aplicarán los ajustes correspondientes, de conformidad con las subcláusulas 12.14 a 12.19 de las CGL

5.6 El precio cotizado en el formulario de Presentación de la Oferta deberá ser el precio total de la oferta, excluyendo cualquier descuento que se ofrezca.

5.7 El Licitante cotizará cualquier descuento incondicional e indicará su método de aplicación en el formulario de Presentación de la Oferta.

5.8 Los precios deberán cotizarse como se indica en cada formulario incluido en el Anexo 4. El desglose de los componentes de los precios se requiere con el único propósito de facilitar al Comprador la comparación de las ofertas. Esto no limitará de ninguna manera el derecho del Comprador para contratar bajo cualquiera de los

términos ofrecidos. Al cotizar los precios, el Licitante podrá incluir costos de transporte cotizados por empresas transportadoras aceptables. Asimismo, el Licitante podrá adquirir servicios de seguros de cualquier aseguradora o afianzadora habilitada por los organismos correspondientes.

5.9 El Licitante separará los componentes de los precios de acuerdo con la subcláusula 5.5 de estas CGL exclusivamente para facilitar al Comprador la comparación de las ofertas, y de ningún modo dicha separación limitará el derecho del Comprador a contratar en cualquiera de las condiciones ofrecidas.

5.10 Los precios cotizados por el Licitante permanecerán fijos durante la ejecución del Contrato y no estarán sujetos a variaciones por ningún motivo, salvo indicación contraria en las CEL. Cuando la cotización se deba hacer con precios fijos, se considerará que una oferta presentada con precios reajustables no responde a lo solicitado y, en consecuencia, será rechazada. Si de acuerdo con lo indicado en las CEL los precios cotizados por el Licitante serán reajustables durante la ejecución del Contrato, las ofertas en que se coticen precios fijos no serán rechazadas, y el reajuste de los precios se tratará como si fuera cero.

5.11 Si así se indica en el Apartado A de los Documentos de Licitación, el Llamado a Licitación será por ofertas para contratos individuales (lotes) o para combinación de contratos (grupos). A menos que se indique lo contrario en las CEL, los precios cotizados deberán corresponder al 100% de los bienes y/o servicios indicados en cada lote y al 100% de las cantidades indicadas para cada bien y/o servicio de un lote. Los Oferentes que deseen ofrecer reducción de precios (descuentos) por la adjudicación de más de un contrato deberán indicar en su oferta los descuentos aplicables a cada grupo, o alternativamente, a los contratos individuales dentro del grupo. Los descuentos deberán presentarse de conformidad con la subcláusula 5.7 de las CGL, siempre y cuando las ofertas por todos los lotes sean presentadas y abiertas al mismo tiempo.

5.12 Salvo distinta estipulación en las CEL, los precios serán cotizados:

- (a) enteramente en la moneda de País en adelante llamada la Moneda Local; ó
- (b) en Dólares de los Estados Unidos, ó
- (c) En Euros

5.13 El Licitante preparará su oferta en original y con el número de copias indicado en las CEL, marcando claramente cada ejemplar como “ORIGINAL” y “COPIA”, respectivamente. En caso de discrepancia, el texto del original prevalecerá sobre el de

las copias.

5.14 El original y la copia o copias de la oferta serán mecanografiadas o escritos con tinta indeleble y firmada en cada página por el representante legal del oferente, o apoderado con facultades suficientes, o por la (s) persona(s) debidamente autorizada(s) para contraer en su nombre las obligaciones del Contrato. Todas las páginas de la oferta, excepto las que contengan material impreso que no haya sido modificado, llevarán las iniciales de la(s) persona(s) que firme(n) la oferta.

5.15 Las enmiendas y raspaduras deberán ser salvadas al pie de cada página. Para el caso de errores u omisiones que, a exclusivo criterio del Comité de Evaluación resulten meramente formales y resulten subsanables, se brindará un plazo de hasta setenta y dos (72) horas al Oferente para su adecuación a las formalidades requeridas.

5.16 El Licitante deberá suministrar la información descrita en el formulario de oferta respecto a comisiones o gratificaciones, si las hubiera, pagadas o por pagar a agentes en relación con esta oferta y con la ejecución del Contrato si éste es adjudicado al Licitante.

5.17 El Licitante colocará el original y cada copia de la oferta en sobres separados que cerrará en forma inviolable y marcará como “ORIGINAL” y “COPIA”, respectivamente. Luego los sobres se pondrán a su vez en otro sobre, el cual se cerrará también en forma inviolable

5.18 Los sobres interiores y el sobre exterior deberán:

- (a) Estar dirigidos al Comprador y llevar la dirección indicada en las CEL
- (b) Llevar el nombre del proyecto, el título y número del llamado a licitación indicada en las CEL y las palabras: “NO ABRIR ANTES DE LAS...”, seguidas de la hora y la fecha especificada en las CEL.
- (c) Los sobres interiores llevarán además el nombre y la dirección del Licitante, a fin de que se le pueda devolver su oferta sin abrir en caso de que sea declarada “tardía”.

5.19 Si el sobre exterior no está cerrado y marcado según lo dispuesto en la subcláusula 5.18 de las CGL, el Comprador no asumirá responsabilidad alguna en caso de que la oferta se traspapele o sea abierta prematuramente.

CLÁUSULA 6. Sobre los Licitantes

6.1 De conformidad con lo dispuesto en la subcláusula 5.2 de las CGL, el Licitante presentará, como parte de su oferta, documentos que acrediten su elegibilidad para participar en la licitación y sus calificaciones para ejecutar el Contrato en caso de que éste se le adjudique.

6.2 Los documentos que presente el Licitante con ese fin deberán demostrar, en forma satisfactoria para el Comprador, que en el momento de presentar su oferta el Licitante es elegible según la definición de la cláusula 2 de las CGL.

6.3 Los documentos que presente el Licitante para demostrar que posee las calificaciones necesarias para ejecutar el Contrato en caso de que su oferta sea aceptada, deberán establecer, en forma satisfactoria para el Comprador, que:

6.3.1- el Licitante, si ofrece proveer en virtud del Contrato bienes que no ha fabricado ni producido de otra manera, está debidamente autorizado por el fabricante o productor del caso para suministrar los bienes en cuestión en el país del Comprador;

6.3.2- el Licitante tiene la capacidad financiera, técnica y de producción necesaria para ejecutar el Contrato;

6.3.3- el Licitante, si no está establecido comercialmente en la República Argentina, está o estará (en caso de adjudicársele el Contrato) representado en dicho país por un agente dotado de la capacidad y el equipo que se necesiten para que el Proveedor cumpla las obligaciones en materia de mantenimiento, reparaciones y existencias de repuestos que se prescriban en las Condiciones del Contrato y/o en las Especificaciones técnicas, y el Licitante reúne los requisitos necesarios para la calificación enumerados en las CEL.

CLÁUSULA 7. Sobre los Bienes y Servicios.

7.1 Con arreglo a la subcláusula 5.2 de las CGL, el Licitante presentará, como parte de su oferta, documentos que establezcan la elegibilidad y conformidad con los documentos de licitación de todos los bienes y servicios que vaya a suministrar en virtud del Contrato.

7.2 Los documentos que demuestren la conformidad de los bienes y servicios con los documentos de licitación pueden consistir en material impreso, diseños y datos y deberán contener:

(a) Una descripción detallada de las características esenciales técnicas y de funcionamiento de los bienes y/o servicios.

(b) Una lista completa y detallada de los repuestos, herramientas especiales, etc. Inclusive las fuentes en que se pueden obtener y los precios actuales necesarios para el funcionamiento debido y continuo de los bienes por un período que ha de especificarse en las CEL y que se iniciará en el momento en que el Comprador comience a usar los bienes, y una descripción completa de las características del servicio que ofrece, su forma de provisión y detalle sobre la seguridad en la provisión

de los repuestos y mano de obra.

© Un comentario sobre cada una de las cláusulas de las Especificaciones técnicas del Comprador que demuestre que los bienes y servicios cumplen sustancialmente esas especificaciones o, en su lugar, una declaración de las desviaciones y excepciones respecto a lo dispuesto en ellas.

7.3 Para los efectos del comentario que ha de hacer de conformidad con la subcláusula 7.2 c) precedente, el Licitante tendrá presente que las normas de calidad de la mano de obra, materiales y equipo, así como las referencias a marcas o números de catálogo que haya hecho el Comprador en las Especificaciones técnicas son meramente descriptivas y no restrictivas. El Licitante podrá incluir en su oferta otras normas de calidad, marcas y/o números de catálogo, a condición de que demuestre, a satisfacción del Comprador, que los sustitutos son sustancialmente equivalentes o superiores a los que se indican en las Especificaciones técnicas.

7.4 El Adjudicatario debe entregar los bienes en la fecha prevista en el plan de entrega de bienes y servicios especificado en el Anexo 2.

#### CLÁUSULA 8. Garantía de Mantenimiento de la Oferta

8.1 De conformidad con la subcláusula 5.2 de las CGL, el Licitante presentará como parte de su oferta, una Garantía de Mantenimiento de Oferta por el monto que se especifique en las CEL.

8.2 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta será por la suma estipulada en los CEL y denominada en moneda Nacional, o en la moneda estipulada en CEL y deberá:

- (a) A elección del Licitante, consistir en una Carta de Crédito o en una Garantía Bancaria emitida por una institución bancaria, o una Fianza o Póliza de Caucción emitida por una aseguradora o afianzadora;
- (b) Ser emitida por una institución habilitada por las autoridades correspondientes, seleccionada por el Licitante en cualquier país. Si la institución que emite la garantía está localizada fuera de la República Argentina ésta deberá tener una sucursal financiera en el país que permita hacer efectiva la garantía;
- (c) Estar de acuerdo con el formulario de Garantía de Mantenimiento de Oferta incluido en el Anexo 4 u otro formulario aprobado por el Contratante con anterioridad a la presentación de la oferta;
- (d) Ser pagadera a la vista ante primera solicitud escrita del Contratante en caso de tener que invocar las condiciones detalladas en el formulario citado en el

punto anterior y/o en la subcláusula 8.6;

- (e) Ser presentada en original; no se aceptarán copias;
- (f) Permanecer válida por un período de treinta (30) días posteriores a la fecha límite de la validez de las ofertas, o del período prorrogado, si corresponde.

8.3 Toda oferta que no esté acompañada de la garantía estipulada será rechazada por el Comprador por no ajustarse a los Documentos de Licitación.

8.4 Las garantías de mantenimiento de las ofertas que no sean aceptadas serán canceladas o devueltas tan pronto como sea posible, a más tardar treinta (30) días después del vencimiento del plazo de validez de las ofertas fijado por el Comprador.

8.5 La garantía de mantenimiento de la oferta que resulte aceptada será cancelada en cuanto el Licitante ganador firme el Contrato, y presente la garantía de cumplimiento de contrato.

8.6 La garantía de mantenimiento de la oferta podrá hacerse efectiva:

- (a) Si el Licitante retira su oferta durante el período de validez estipulado por él en el formulario de oferta, o
- (b) Sí el Licitante ganador
  - i. no firma el Contrato.
  - ii. no suministra la garantía de cumplimiento.

8.7 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta de una Asociación en Participación o Consorcio deberá ser emitida en nombre de la Asociación en Participación o Consorcio que presenta la oferta. Si dicha Asociación o Consorcio no ha sido legalmente constituido en el momento de presentar la oferta, la Garantía de Mantenimiento de la Oferta o el Manifiesto de Garantía de la Oferta deberá estar a nombre de todos los futuros socios de la Asociación o Consorcio tal como se denominan en la carta de intención de participación como Asociación o Consorcio, mencionada en el Anexo 4.

8.8 La garantía debe estar girada a favor de la Organización de Estados Iberoamericanos, quien deberá aparecer en la misma con la condición de particular, siendo que ésta no forma parte del Estado Argentino ni de sus dependencias o administraciones.

CLAUSULA 9. Plazo de Validez de la Oferta.

9.1 Las ofertas serán válidas por el plazo especificado en las CEL a partir de la fecha de apertura de las ofertas prescrita por el Comprador, conforme a la subcláusula 10.1 de las CGL. Toda oferta con un período de validez menor que el requerido será rechazado por el Comprador por no ajustarse a los documentos de la licitación.

9.2 En circunstancias excepcionales, el Comprador podrá solicitar el consentimiento de los Licitantes para prolongar el período de validez de sus ofertas. La solicitud y las respuestas serán por escrito o por e-mail. La garantía de mantenimiento prescrita en la cláusula 8 de las CGL se prorrogará por el mismo período. Los Licitantes podrán rechazar esa solicitud sin que se les ejecute la garantía de sus ofertas. A los Licitantes que accedan a la prórroga no se les pedirá ni permitirá que modifiquen sus ofertas. Extinguido el plazo de Mantenimiento de la oferta, sin que se hubiese resuelto la adjudicación, si el Oferente no comunica por medio fehaciente a la OEI su decisión de no continuar con el Mantenimiento de Oferta, se entenderá que el mismo se ha prorrogado automáticamente por el mismo lapso de tiempo.

#### CLAUSULA 10. Presentación de las Ofertas

10.1 Las ofertas deberán ser recibidas por el Comprador en la dirección indicada en las CEL a más tardar a la hora y fecha indicadas en las CEL.

10.2 El Comprador podrá, a su discreción, prorrogar el plazo de presentación de las ofertas mediante una enmienda de los documentos de licitación, en cuyo caso todos los derechos y obligaciones del Comprador y los Licitantes anteriormente sujetos al plazo original quedarán sujetos al nuevo plazo.

10.3 Toda oferta que reciba la OEI después del plazo fijado por él para la recepción será rechazada y devuelta al Licitante sin abrir.

10.4 El Licitante podrá modificar o retirar su oferta después de presentada, a condición de que la OEI reciba la notificación escrita de la modificación, inclusive la sustitución o el retiro de la oferta, antes de que venza el plazo fijado para la presentación de ofertas.

10.5 La notificación de modificación o retiro de la oferta será preparada, cerrada, marcada y enviada por el Licitante de conformidad con lo establecido en la cláusula 5. La notificación del retiro de la oferta también podrá efectuarse por correo electrónico, en cuyo caso deberá ser seguida de una confirmación firmada, franqueada a más tardar en la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de ofertas.

10.6 Las ofertas no podrán ser modificadas una vez vencido el plazo para su presentación.

10.7 Ninguna oferta podrá ser retirada en el intervalo entre el vencimiento del plazo para la presentación y el vencimiento del período de validez especificado por el Licitante en el formulario de oferta. La notificación de retiro de una oferta durante ese intervalo puede dar lugar a que se haga efectiva la garantía de mantenimiento de la

oferta.

10.8 La presentación de la Oferta no generará, para el Proveedor, ningún derecho frente a la OEI.

10.9 La OEI podrá establecer que se oferten productos de marcas o métodos de prestación de servicios determinados.

10.10 Si OEI requiriere muestras, los Oferentes deberán presentarlas de conformidad a lo requerido en las CEL.

#### CLAUSULA 11. Apertura de las Ofertas

11.1 El Comprador abrirá todas las ofertas en presencia de los representantes de los Licitantes que hayan presentado oferta y que deseen asistir, a la hora, en la fecha y en el lugar especificado en las CEL. Los representantes de los Licitantes que asistan firmarán un registro para dejar constancia de su presencia.

11.2 En la apertura de las ofertas se anunciarán los nombres de los Licitantes, las modificaciones o retiros de ofertas, los precios de las ofertas, los descuentos, la existencia o falta de la garantía requerida y cualquier otro detalle que el Comprador, a su discreción, considere apropiado anunciar. Ninguna oferta será rechazada en la sesión de apertura, excepto las ofertas tardías, las cuales no serán recibidas o serán devueltas sin abrir al Licitante.

11.3 El Comprador preparará un acta de la apertura de las ofertas.

#### CLAUSULA 12. Evaluación de las Ofertas

12.1 Se conformará un Comité de Evaluación por miembros de la OEI y del Organismo, denominado, en adelante, el Comité.

Para facilitar el proceso de revisión, evaluación, comparación y pos calificación de las ofertas, el Comité podrá, a su discreción, solicitar a cualquier Licitante aclaraciones sobre su Oferta. No se considerarán aclaraciones a una oferta presentada por Licitantes cuando no sean en respuesta a una solicitud del Comité. La solicitud de aclaración por el Comité y la respuesta deberá ser realizada por escrito y podrán ser transmitidas por correo electrónico. No se solicitará, ofrecerá o permitirá cambios en los precios o en los atributos o condiciones de la oferta, excepto para confirmar correcciones de errores aritméticos descubiertos por el Comité en la evaluación de las ofertas. Si el Oferente no cumple con la petición, su oferta podrá ser rechazada.

12.2 Para determinar si la oferta se ajusta sustancialmente a los Documentos Licitación, el Comité se basará en el contenido de la propia oferta. Una oferta que se ajusta sustancialmente a los DDL es la que satisface todos los términos, condiciones y

especificaciones estipuladas en dichos documentos sin desviaciones importantes, reservas u omisiones. Una desviación importante, reserva u omisión es aquella que:

- (a) afecta de una manera sustancial el alcance, la calidad o el funcionamiento de los Bienes y/o Servicios Conexos especificados en el Contrato; o
- (b) limita de una manera sustancial, contraria a los Documentos de Licitación, los derechos de la OEI y el Organismo o las obligaciones del Licitante en virtud del Contrato; o
- (c) de rectificarse, afectaría injustamente la posición competitiva de los otros Licitantes que presentan ofertas que se ajustan sustancialmente a los Documentos de Licitación.

12.3 Si una oferta no se ajusta sustancialmente a los DDL, deberá ser rechazada por el Comprador y el Licitante no podrá ajustarla posteriormente mediante correcciones de desviaciones importantes, reservas u omisiones.

12.4 Si una oferta se ajusta sustancialmente a los DDL, el Comité podrá dispensar alguna diferencia u omisión cuando ésta no constituya una desviación importante.

12.5 Cuando una oferta se ajuste sustancialmente a los DDL, el Comprador podrá solicitarle al Licitante que presente dentro de un plazo razonable, información o documentación necesaria para rectificar diferencias u omisiones relacionadas con requisitos no importantes de documentación. Dichas omisiones no podrán estar relacionadas con ningún aspecto del precio de la Oferta. Si el Licitante no cumple con la petición, su oferta podrá ser rechazada.

12.6 A condición de que la oferta cumpla sustancialmente con los DDL, el Comité corregirá errores aritméticos de la siguiente manera:

- (a) si hay una discrepancia entre un precio unitario y el precio total obtenido al multiplicar ese precio unitario por las cantidades correspondientes, prevalecerá el precio unitario y el precio total será corregido. Si en opinión del Comité hay un error obvio en la colocación del punto decimal, entonces el total cotizado prevalecerá y se corregirá el precio unitario;
- (b) si hay un error en un total que corresponde a la suma o resta de subtotales, los subtotales prevalecerán y se corregirá el total;
- (c) si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras a menos que la cantidad expresada en palabras corresponda a un error aritmético, en cuyo caso prevalecerán las cantidades en cifras de conformidad con los párrafos (a) y (b) mencionados.

12.7 Si el Licitante que presentó la oferta evaluada más baja no acepta la corrección de los errores, su oferta será rechazada y su Garantía de mantenimiento de la Oferta podrá hacerse efectiva.

12.8 El Comité examinará todas las ofertas para confirmar que todas las credenciales y la documentación técnica solicitada han sido suministradas y determinará si cada documento entregado está completo.

12.9 El Comité confirmará que los siguientes documentos e información han sido proporcionados con la oferta. Si cualquiera de estos documentos o información faltaran, la oferta será rechazada:

- (a) Carta de Presentación de la Propuesta;
- (b) Lista de Precios y
- (c) Garantía de Mantenimiento de la Oferta.

12.10 El Comprador examinará todas las ofertas para confirmar que todas las estipulaciones y condiciones de las CGL y de las CEL han sido aceptadas por el Licitante sin desviaciones o reservas mayores.

12.11 El Comité de Evaluación evaluará los aspectos técnicos de la oferta presentada en cuanto a la elegibilidad de los Licitantes y de los bienes, para confirmar que todos los requisitos estipulados en los Documentos de Solicitud de propuesta han sido cumplidos sin ninguna desviación importante o reserva.

12.12 Si después de haber examinado los términos y condiciones y efectuada la evaluación técnica, el Comité establece que la oferta no se ajusta sustancialmente a los DDL, la oferta será rechazada.

12.13 Para facilitar la evaluación y comparación de las ofertas, el Comprador

convertirá todos los precios de las ofertas expresados en las diversas monedas en que hayan de pagarse dichos precios a dólares de los Estados Unidos de América (USD) a la tasa de cambio tipo vendedor fijada por el Banco de la Nación Argentina vigente a la fecha límite establecida para la recepción de las ofertas.

12.14 El Comité comparará las ofertas que se determine que se ajustan sustancialmente a los DDL.

12.15 Para evaluar las ofertas, el Comprador utilizará únicamente los factores, metodologías y criterios definidos en las CEL y en los Criterios de Evaluación y Calificación definidos en el apartado C de los DDL. No se permitirá ningún otro criterio ni metodología.

Al evaluar las Ofertas, el Comprador considerará lo siguiente:

- (a) el precio cotizado de conformidad con la CEL;
- (b) el ajuste del precio por correcciones de errores aritméticos de conformidad con las CGL;
- (c) el ajuste del precio debido a descuentos ofrecidos de conformidad con las CGL y las CEL.
- (d) ajustes debidos a la aplicación de factores de evaluación, metodologías y criterios especificados en las CEL.

12.16 En la evaluación de las ofertas, el Comité excluirá y no tendrá en cuenta:

- (a) En el caso de bienes producidos en el país del Comprador o bienes de origen extranjero que ya estén en el país del Comprador, los impuestos sobre las ventas y otros impuestos similares pagaderos sobre los bienes si se le adjudicara el Contrato al Licitante;
- (b) En el caso de bienes de origen extranjero que se ofrezcan desde el exterior, los derechos de aduana y otros impuestos a la importación similares pagaderos sobre los bienes si se le adjudicara el Contrato al Licitante.

12.17 La comparación se hará entre los precios EXW en el caso de los bienes ofrecidos en el país del Comprador, y esos precios incluirán todos los costos y los derechos e impuestos pagados o pagaderos sobre los componentes y materias primas que se hayan incorporado o que se vayan a incorporar en los bienes y/o servicios y, en el caso de los bienes y/o servicios ofrecidos desde el exterior, incluirán todos los gastos y costos hasta el lugar de destino convenido.

12.18 Al evaluar la oferta, el Comité tendrá en cuenta, además del precio ofrecido, los siguientes factores:

- (a) El costo del transporte interno, el seguro y otros gastos en el país del Comprador vinculados con la entrega de los bienes en su lugar de destino final;
- (b) El plan de entregas indicado en la oferta;
- (c) Las diferencias entre el plan de pagos ofrecido y el especificado en los DDL.
- (d) El costo de los componentes, repuestos obligatorios y servicios;
- (e) La disponibilidad en el país del Comprador de repuestos y servicios, con posterioridad a la venta, para los equipos incluidos en la oferta;
- (f) Los costos proyectados de operación y de mantenimiento durante la vida del equipo;
- (g) El rendimiento y la productividad del equipo ofrecido, y/o
- (h) Otros criterios específicos indicados en las CEL y/o en las Especificaciones Técnicas.

12.19 Estos DDL según se especifique en las CEL, permitirán que los Licitantes coticen precios separados por uno o más lotes, y permitirán que el Comité adjudique uno o varios lotes a más de un Licitante. La metodología de evaluación para determinar la combinación de lotes evaluada más baja, está detallada en los Criterios de Evaluación y Calificación.

12.20 El Comité podrá solicitar a los Licitantes la mejora en los precios durante el proceso de evaluación de las ofertas según se especifique en las CEL.

CLAUSULA 13. Comunicación con la OEI

13.1 Ningún Licitante se comunicará con la OEI sobre ningún aspecto de su oferta a partir del momento de la apertura de las ofertas y hasta la adjudicación del Contrato. Si entre el momento de la apertura de la oferta y la adjudicación del Contrato, un Licitante desea contactar a la OEI con respecto a algún asunto crítico referente a la propuesta, deberá hacerlo por escrito.

13.2 Cualquier intento por parte de un Licitante de influir en las decisiones de la OEI y del Comité en la evaluación y comparación de las ofertas o adjudicación del Contrato podrá dar lugar al rechazo de su oferta.

CLAUSULA 14. Adjudicación

14.1 El silencio de la OEI respecto de las Ofertas, Presupuestos o Propuestas presentadas, no será entendido en ningún caso como aceptación de las mismas.

El Comité evaluará en forma conjunta o diferenciada, el precio cotizado, la calidad de los productos ofrecidos o del servicio u obra a realizar, los alcances ofrecidos y cualquier otro rubro que, a su exclusiva opinión, resulte de interés relevante a los fines de la selección. -

14.2 En la evaluación de la oferta se tendrá en cuenta la capacidad financiera, técnica y de producción del Licitante sobre la base del examen de las pruebas documentales de las calificaciones del Licitante presentadas por éste, así como de otras informaciones que el Comprador estime necesarias y apropiadas.

14.3 La determinación afirmativa será un requisito previo para adjudicar el Contrato al Licitante seleccionado. La determinación negativa dará por resultado el rechazo de la oferta del Licitante, en cuyo caso el Comité considerará la siguiente oferta más baja evaluada con el fin de determinar de manera similar la capacidad de ese Licitante para cumplir satisfactoriamente el Contrato.

14.4 La OEI, en el momento en que se adjudica el Contrato, se reserva el derecho a aumentar o reducir, en el porcentaje indicado en las CEL, la cantidad de bienes y servicios especificados originalmente en la Lista de bienes y servicios, sin ninguna variación del precio unitario o de otros términos y condiciones.

14.5 La OEI se reserva el derecho a aceptar o rechazar cualquier oferta, así como el derecho a anular el proceso de licitación y rechazar todas las ofertas en cualquier momento con anterioridad a la adjudicación del Contrato, sin que por ello adquiera responsabilidad alguna ante el Licitante o los Licitantes afectados por esta decisión ni la obligación de informar a él o los oferentes afectados los motivos de la decisión del Comprador.

14.6. La OEI podrá declarar desierta la licitación en los siguientes casos:

- (a) sí ninguna de las ofertas satisface el objeto del llamado
- (b) ante la evidencia de falta de competencia o colusión entre los oferentes,  
o
- (c) si todas las ofertas superan considerablemente el presupuesto oficial.

14.7 La OEI, antes del vencimiento del plazo de validez de la oferta, notificará por escrito a los Licitantes la pre-adjudicación del contrato.

14.8 Una vez transcurridos los plazos reglamentarios, el Comprador notificará al Licitante seleccionado, por carta certificada o por fax o correo electrónico seguido de confirmación por carta certificada la adjudicación del contrato.

14.9 El Comprador, al notificar al Licitante seleccionado que su oferta ha sido

aceptada, le enviará simultáneamente el formulario del Contrato incluido en los documentos de licitación, en el cual se habrán incorporado todos los acuerdos entre las partes.

14.10 El Licitante seleccionado tendrá un plazo máximo de hasta DIEZ (10) días, a partir de la fecha en que reciba el formulario del Contrato, para firmar, fechar y devolver el Contrato a la OEI en tres (3) copias, los que deberán estar suscripto por el representante legal o apoderado con facultades suficientes, cuyas firmas deberán estar certificadas ante escribano público.-

14.11 Luego de la firma del contrato, el Comprador informará la adjudicación a los proveedores no seleccionados por escrito y liberará las respectivas garantías de las ofertas.

14.12 Dentro de los DIEZ (10) días siguientes a la notificación de la adjudicación, el Licitante suministrará la garantía de cumplimiento de acuerdo con las condiciones del Contrato, utilizando para ello el formulario de garantía de cumplimiento incluido en los documentos de licitación u otro formulario que el Comprador considere aceptable.

14.13 Si la Garantía de Cumplimiento es proporcionada por el Licitante favorecido en la forma de una Garantía Bancaria, ésta deberá expedirse por un banco localizado en el país del contratante o un banco extranjero a través de un banco corresponsal localizado en el país del Contratante.

14.14 Si la Garantía de Cumplimiento va a ser proporcionada por el Licitante en la forma de una Fianza, ésta deberá ser expedida por un fiador que el Licitante ha determinado y que sea aceptado por OEI.

14.15 El hecho de que el Licitante seleccionado no cumpla lo dispuesto en la su cláusula 14.12 o la subcláusula 14.10 de las CGL constituirá causa suficiente para la anulación de la adjudicación y para hacer efectiva la garantía de mantenimiento de la oferta, en cuyo caso la OEI podrá adjudicar el Contrato al Licitante cuya oferta sea evaluada como la segunda mejor puntuada, o llamar a una nueva licitación.

14.16 El Comprador podrá sugerir una forma de pago para facilitar la presentación de la oferta.

14.17 El Adjudicatario deberá ejecutar el contrato, de conformidad con las pautas emergentes de los documentos que rigen la Contratación.

Las obligaciones emergentes de la Contratación no podrán ser transferidas o cedidas por el Adjudicatario, salvo que medie previa autorización por escrito de OEI.

14.18 Las muestras presentadas por quien resulte Adjudicatario, quedarán en su caso en poder de la OEI a fin de ser cotejadas con los bienes que serán provistos por éste, salvo que la OEI, atento el valor o las características de las muestras, estableciera lo contrario.

14.19 Las muestras presentadas por quienes no hubiesen resultado adjudicatarios serán reintegradas, si así lo requiere el oferente, dentro de los diez (10) días de haberse determinado la adjudicación, cuando las características de las mismas lo permitiesen o su valor lo justificare, plazo luego del cual podrán ser archivadas o destruidas según el caso, sin que exista obligación de la OEI de restituir las mismas, ni de responder por daños o deterioros.

14.20 Extinguido el plazo de Mantenimiento de la Oferta, sin que se hubiese resuelto la adjudicación, si el Oferente no comunica por Medio Fehaciente a la OEI su decisión de no continuar con el Mantenimiento de Oferta, se entenderá que el mismo se ha prorrogado automáticamente.

14.21 El Contrato entre el OEI y el Adjudicatario sólo se entenderá formalizado a partir del momento en que el vínculo se perfeccionó, sea porque OEI notificó al Adjudicatario por medio fehaciente o porque se signó el pertinente instrumento contractual. Recién a partir de ese momento se generarán derechos y obligaciones para las partes.

#### CLAUSULA 15 Obligaciones del Adjudicatario

15.1 Laborales – Previsionales: El adjudicatario asumirá todas las responsabilidades y obligaciones inherentes y derivadas de la relación laboral con su personal, con todas sus consecuencias y serán por su exclusiva cuenta todos los actos que ocasione la ejecución del servicio, incluyendo jornales, aguinaldos, aportes, indemnizaciones pertinentes por accidentes de trabajo, muerte, incapacidad total o parcial, despido ya sea justificado o no, vacaciones, preaviso, salarios caídos o cualquier otra que corresponda o que se encuentre establecida actualmente o que se fije en el futuro, sin exclusión alguna y responderá directamente por los actos u omisiones de su personal, de cualquier índole que sea y que causaren perjuicio a OEI, Organismo y/o terceros cualquiera sea su naturaleza.

El personal será de responsabilidad exclusiva del Adjudicatario, quedando sobrentendido que el mismo no tiene ningún tipo o forma de relación de dependencia con la OEI y el Organismo.

15.2 Seguros: El Adjudicatario deberá contar con los siguientes seguros a su cargo:

a) Accidentes de Trabajo: Aseguradora de Riesgos del Trabajo, de todo el personal

afectado, conforme a lo establecido por las normas vigentes en materia de higiene y seguridad, como así también toda otra norma legal que resulte de aplicación.

18) Seguro Colectivo de Vida Obligatorio: correspondiente al personal a su cargo y póliza de Accidentes Personales del personal del adjudicatario que no está bajo relación de dependencia que se encuentra afectado a los trabajos, de acuerdo a la legislación vigente.

18) Responsabilidad Civil: que cubra eventuales daños a terceros y/o a los bienes del Estado, durante igual lapso.

Prohíbese efectuar contrato por Autoseguro, quedando obligado el Adjudicatario a contratar los seguros con entidades aseguradoras de primera línea, aprobados por la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN.

NOTA: Para los casos indicados en a) y b) queda expresamente establecido que la póliza deberá contener Cláusula de No Repetición a favor de la OEI, cuyo texto transcribimos a continuación: (Nombre de Cía. De Seguros) renuncia en forma expresa a iniciar toda acción de repetición o de regreso contra la OEI, sus funcionarios y empleados con motivo de las prestaciones dinerarias que se vea obligada a abonar al personal dependiente o ex dependiente de (Nombre del Adjudicatario), alcanzados por la cobertura de la presente póliza, ya sea por accidentes de trabajo sufridos por el hecho o en ocasión del trabajo o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo.

#### CLAUSULA 16 Corrupción o prácticas fraudulentas

16.1 Se exige que los oferentes en todas las licitaciones de OEI observen los más altos niveles éticos tanto en el proceso de solicitud de propuesta licitación y contratación, como en el de ejecución de un contrato. Las definiciones de acciones que constituyen prácticas corruptivas y que se transcriben a continuación no son exhaustivas. Por esta razón, OEI actuará frente a cualquier hecho similar o reclamo que se considere como corrupto conforme al procedimiento establecido.

(a) Soborno” (cohecho). Todo acto u omisión que, en función de su cargo o investidura, realice un funcionario público o quien actúe en su lugar, contrario a sus deberes y en especial el ofrecer, dar, recibir o solicitar cualquier cosa de valor que sea capaz de influir en las decisiones durante el proceso de licitación o de contratación de consultores o durante la ejecución del contrato correspondiente. Se incluyen en esta definición los actos de la misma naturaleza, realizados por oferentes, contratistas o

terceros.

- (b) “Extorsión o coacción”. El hecho de amenazar a otro con causarle a él mismo o a miembros de su familia, en su persona, honra o bienes, un mal que constituyere delito, para influir en las decisiones durante el proceso de licitación o de contratación de consultores o durante la ejecución del contrato correspondiente, ya sea que el objetivo se hubiese o no logrado.
- (c) “Fraude”, La tergiversación de datos o hechos, con el objeto de influir sobre el proceso de una licitación o la fase de ejecución del contrato, en perjuicio de los participantes.
- (d) “Colusión” Las acciones entre oferentes destinadas a que se obtengan precios de licitación a niveles artificiales, no competitivos, capaces de privar al Comprador de los beneficios de una competencia libre y abierta.

16.2 Si se comprueba que un funcionario público, o quien actúe en su lugar, y/o el oferente o adjudicatario propuesto en un proceso de adquisición o contratación efectuado por OEI, incurrió en prácticas corruptas o fraudulentas, OEI podrá:

- (a) rechazar cualquier oferta de adjudicación relacionada con ese proceso; y/o
- (b) declarar a una firma no elegible para ser adjudicataria de contratos futuros temporal o permanente de ser un Proveedor / Contratista de la OEI.

CLAUSULA 17. Sobre las aclaraciones y protestas

17. 1 Los Oferentes que requieran aclaraciones sobre el resultado del proceso de licitación o de la evaluación de sus propias ofertas, pueden solicitar por escrito dentro de los CINCO (5) días hábiles posteriores a la notificación de la pre adjudicación, un pedido de aclaración, dirigido al Comprador, el cual contestará dichas solicitudes en un plazo no mayor a DIEZ (10) días hábiles siguientes a su recepción.

17.2 Sólo serán consideradas las solicitudes de aclaración respecto de la evaluación de la oferta del propio oferente.

17.3 Una vez recibidas por el Oferente las respuestas a su solicitud de aclaración, si éste no estuviese satisfecho con la respuesta recibida, entonces contará con un máximo de CINCO (5) días hábiles para reiterar su petición. En caso de no recibir notificación alguna por parte del Oferente dentro de los CINCO (5) días hábiles posteriores a la notificación de la respuesta por parte de OEI del Comprador, la respuesta se considerará aceptada y la solicitud de aclaración satisfecha o la protesta retirada.

17.4 No se aceptarán nuevas solicitudes de aclaración sobre el mismo tema, salvo que se presenten nuevas evidencias que respalden las solicitudes.

17.5 En caso de recibirse la confirmación de insatisfacción con las respuestas recibidas en primera instancia, el caso será tratado como una protesta formal y será dirimido de acuerdo con los procedimientos indicados en la subcláusula 17.6.

17.6 Los proveedores que perciban que han sido tratados injustamente con respecto a la licitación o la adjudicación podrán presentar directamente una protesta indicando claramente los fundamentos de la misma y aportando los documentos / pruebas de las que se disponga, al Comité Regional de Adquisiciones. Las protestas sólo pueden ser presentadas por los Oferentes y no se permiten subrogaciones de personería.

CLAUSULA 18: Penalidades:

18.1 El Adjudicatario será responsable, en los términos de la legislación vigente por los vicios manifiestos, aparentes u ocultos que pudieran afectar a los bienes proveídos o a las obras o servicios realizados.

18.2 Cuando el Adjudicatario no ejecute el contrato en los plazos o bajo la modalidad establecida, la OEI podrá optar por rescindir el contrato, aplicar las multas indicadas en el mismo y/o exigir su cumplimiento. En este último supuesto intimará al Adjudicatario por medio fehaciente. En caso de que el Adjudicatario no cumpla con los términos de la intimación, OEI podrá optar por demandar judicialmente el cumplimiento del contrato o su rescisión, en todos los casos con más los daños y perjuicios ocasionados a la OEI y el Organismo.

18.3 Los incumplimientos de los Oferentes, Adjudicatarios y/o proveedores, los cuales se registrarán en el Registro de Antecedentes de Proveedores de la OEI, serán evaluados en oportunidad de Contrataciones futuras, pudiendo dar lugar a que no se curse invitación o no se considere la Oferta de la firma o proveedor de que se trate.

## B- CONDICIONES ESPECIALES DE LA LICITACIÓN (CEL)

*Los siguientes datos específicos sobre los bienes que hayan de adquirirse complementarán, suplementarán o modificarán las disposiciones de las Condiciones Generales de Licitación (CGL).*

*En caso de conflicto, las disposiciones contenidas aquí prevalecerán por sobre las de las CGL.*

*Cada punto con numeral es una CEL, que hace referencia a la CGL que se indica en cada caso.*

*Que se halle mencionada se debe a que esa CGL es la que se encuentra modificada por la CEL que se enuncia.*

CGL 1. Alcance de la Licitación. Financiamiento

CGL 1.1. El Comprador para esta Licitación es la Organización de Estados Iberoamericanos, Oficina en Buenos Aires (OEI), por cuenta y orden del Instituto Nacional de Mujeres, para la adquisición Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144) según los documentos descritos en la OEI BUE LPN 02/2018.

Lote	Ítem	Cantidad	Descripción
1	1	1	Software para la Atención y gestión de llamadas
2	1	2	Servidores tipo 1
	2	2	Servidores tipo 2
	3	2	Servidores de tipo 3
	4	1	Servidores tipo 4
	5	1	Solución de Backup en cinta
	6	50	Computadoras de escritorio
	7	100	Monitores
	8	2	UPS
3	1	1	Terminales -Infraestructura de voz
4	1	1	Central telefónica -Infraestructura de voz

CGL 1.2 Este Programa se financiará con recursos del instituto Nacional de las mujeres, en el marco del Acta Complementaria N° 2 del Convenio Marco suscriptos en ambas partes.

CGL 4.1 El Comprador entenderá que el Oferente examinó cuidadosamente todos los documentos de Licitación, para decidir si puede cumplir con las condiciones técnicas, comerciales y contractuales estipuladas.

También entenderá que los analizó críticamente, para ver si contienen alguna ambigüedad, omisión o contradicción, o alguna característica que no sea clara o que parezca discriminatoria o restrictiva, a fin de formular los pedidos de aclaración o

comentarios del caso según se prevé en la subcláusula 4.2.

Es responsabilidad del Oferente señalar toda ambigüedad, contradicción, omisión, etc. Antes de presentar su oferta, a fin de asegurarse que esta cumpla con todos los requisitos exigidos.

CGL 4.2 Para aclaraciones de las ofertas, la dirección del Comprador es: [licitaoei@oei.org.ar](mailto:licitaoei@oei.org.ar), asunto: “CONSULTA: LPN 02/2018”

El Comprador responderá por escrito a toda solicitud de aclaración de los DDL dentro de los CINCO (5) días hábiles posteriores a la consulta, siempre que reciba dicha solicitud a más tardar NUEVE (9) días hábiles antes de que venza el plazo para la presentación de ofertas fijado en estas CEL, hasta el 02 de octubre de 2018 a las 11hs.

Solo se atenderán consultas de Licitantes que hayan adquirido el pliego de licitación y registrado el mismo en la Oficina de la OEI en Buenos Aires indicada en el llamado a licitación con indicación de los e-mails de contactos de cada Adquirente del Pliego. La compra del Pliego se registrará informándola al e-mail arriba indicado, acompañando el comprobante del depósito en formato digital y el formulario de “Información Básica del Oferente” según modelo del anexo 4.11. Las consultas deberán estar directamente relacionadas con el contenido de estos documentos de licitación y sus requerimientos. El Comprador se reserva el derecho de no responder a preguntas de otra índole. Se recomienda indicar más de un mail de contacto, ya que la comunicación efectuada al mail genera obligaciones, aunque el destinatario del mail esté ausente, con casilla insuficiente para recibir documentos (recomendamos un mínimo de 5 MB para adjuntos).

CGL 5.2 La oferta que presente el Licitante deberá estar organizada en las siguientes carpetas individuales anilladas:

- (a) Formal
- (b) Técnica
- (c) Comercial

No se aceptarán hojas sueltas.

A) CARPETA FORMAL

Estará compuesta por la siguiente documentación:

- a. El presente Pliego de Bases y Condiciones firmado y foliado en cada una de sus páginas.
- b. Carta de Presentación de la Propuesta, según el formulario tipo del Anexo 4.1
- c. Garantía de Mantenimiento de la Oferta, presentada de conformidad con la CLAUSULA 8 de las CGL y según el modelo del Anexo 4.3.

- d. Información del Proveedor, de acuerdo a su tipo societario (Formulario N°4.10.a: para Personas Jurídicas o Formulario N°4.9.b: para Personas Físicas según corresponda.
- e. Copia legalizada de los estatutos y de los documentos constitutivos respectivos. Los documentos deben evidenciar que el Licitante registrado es el mismo que presentó la oferta. Cualquier diferencia será motivo de descalificación.
- f. Copia legalizada del poder legal vigente del firmante de la oferta. El firmante de la oferta debe tener poder para obligar y/o contratar en nombre de la firma.
- g. Copia legalizada de los estados contables auditados de los TRES (3) últimos ejercicios cerrados. No se pueden presentar empresas con menor antigüedad.
- h. Declaración Jurada donde conste que no se encuentra afectado por ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con la Administración Pública de la Argentina, conforme el modelo del Anexo 4.7.
- i. Las Ofertas presentadas por una UTE o Consorcio, deberán cumplir con los siguientes requisitos:
  - i) La Oferta deberá contener toda la información enumerada en este apartado para cada miembro de la UTE.
  - ii) La Oferta deberá ser firmada por todos los miembros de la UTE de manera que constituya una obligación legal para todos los socios.
  - iii) Todos los socios de la UTE serán responsables mancomunada y solidariamente por el cumplimiento del Contrato.
  - iv) Uno de los socios de la UTE deberá ser designado como representante y autorizado para contraer responsabilidades y para recibir instrucciones por y en nombre de cualquier o todos los miembros de la UTE.
  - v) La ejecución de la totalidad del Contrato, incluyendo los pagos se harán exclusivamente con el socio designado.
  - vi) Se deberá presentar con la Oferta una copia del Convenio de Asociación en participación o Consorcio firmado por todos los socios o una Carta de Intención para diligenciar un Convenio de UTE en caso de ser seleccionados, la cual deberá ser firmada por todos los socios y establecer la responsabilidad mancomunada y solidaria por el cumplimiento del Contrato.

En el caso que una empresa haya comprado un pliego a título personal, y luego se

integre a una UTE, dicho pliego podrá ser considerado como adquirido por la UTE.

- (a) Si el Licitante fuera una Asociación o una Unión Transitoria de Empresas – UTE, las cifras de montos facturados correspondientes a cada uno de sus integrantes se sumarán a fin de determinar si ella cumple con los requisitos mínimos de calificación especificados en el punto h) del presente apartado. Sin embargo, para que pueda adjudicarse el Contrato al Grupo o Asociación, cada uno de ellos debe cumplir, por lo menos, con el VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del requisito mínimo para Licitantes individuales establecido precedentemente y que la empresa líder del Grupo o Asociación cumpla con al menos el CUARENTA POR CIENTO (40%) de esos parámetros.
- (b) Si el Licitante fuera una Asociación o una Unión Transitoria de Empresas – UTE, el requisito establecido en el punto e) del presente apartado deberá ser cumplido por al menos UNA (1) de las empresas miembro de la UTE.
- (c) El incumplimiento total o parcial de cualquiera de los puntos enumerados en los incisos que anteceden determinará que el Oferente sea calificado como EMPRESA NO ELEGIBLE para participar en la presente Licitación. El cumplimiento total con los incisos precedentes determinará que el Oferente sea calificado como EMPRESA ELEGIBLE y que su oferta sea evaluada de acuerdo con los términos definidos en el correspondiente pliego.
- (d) NOTA: En los casos de las empresas que coticen con la condición de aplicación de la Ley 25.551 deberán acompañar la estructura de costos con opinión de Contador Público sobre su razonabilidad, certificada por el Consejo Profesional respectivo, donde se demuestre que se cumplen los mínimos de integración nacional previstos en la ley y los estados contables de fecha más reciente con opinión de Contador Público, certificada por el Consejo Profesional respectivo si se pide la consideración como PYME.

## B) CARPETA TÉCNICA

Estará compuesta por la siguiente documentación:

- a. Carta de Presentación indicando:
  - Razón Social del Licitante.
  - Declaración de lotes cotizados (alcance de los precios).
- b. Descripción técnica de los productos ofertados
- c. Declaración de cumplimiento punto por punto de las exigencias técnicas del Pliego. No deben emplearse expresiones ambiguas o de dudosa interpretación

- como “tomado nota”, etc. Debe indicarse claramente si se cumple con lo requerido y la forma en que se cumple, y referenciar al folio de la oferta donde se puede verificar dicho cumplimiento.
- d. Documentación técnica necesaria para verificar el cumplimiento de las exigencias técnicas del Pliego de los productos ofertados.
  - e. Para el lote 1 se deberá presentar antecedentes y referencias específica en el desarrollo, implementación, mantenimiento y puesta en servicios de sistemas de atención de llamadas, listando denominación, domicilio y teléfono de la institución o empresa donde se realizó la provisión de servicios, monto del contrato de provisión, nombre, apellido y cargo de las personas que puedan ser consultados y fecha de realización, así mismo el oferente debe tener experiencia en integrar otros servicios como por ejemplo la atención de bomberos, emergencias médicas, servidores de intercambio 911, plataformas de botones de pánico, en fuerzas de seguridad pública.
  - f. Soporte digital conteniendo:
    - (a) Descripción técnica de los productos ofertados
    - (b) Declaración de cumplimiento punto por punto
    - (c) Documentación técnica
  - g. Toda otra información o documentación requerida en el Pliego y/o que el “Licitante” considere útil y apropiada para la evaluación de su propuesta.

### C) CARPETA COMERCIAL

Estará compuesta por la siguiente documentación:

- a. Carta de Presentación de la Propuesta, según el formulario tipo del Anexo 4.1.
- b. Lista de Precios, presentada de conformidad con el Anexo 4.2.
- c. Cuando corresponda, las condiciones de financiación deberán presentarse en un capítulo físico separado.
- d. Soporte digital, deberá contener copia total de la oferta comercial escaneada en un solo archivo en formato PDF.
- e. Toda otra consideración de índole económica – financiera que el Licitante considere útil y apropiada para la evaluación de su propuesta.

### CGL 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.

b) Para cada uno de los Lotes que se propone suministrar, el Licitante deberá cotizar los precios unitarios de acuerdo con lo siguiente:

i) Valores unitarios y totales que componen cada lote e ítem, identificado de tal forma que compongan una unidad lógica de cotización.

2) El precio total por lote e ítem será igual a la cantidad de bienes ofrecidos multiplicada por el precio unitario. A efectos de lograr una homogeneidad de presentaciones el Oferente deberá presentar su propuesta incluyendo todos los impuestos que deberían pagarse en una licitación nacional sin aplicación del régimen OEI. Al momento de la adjudicación se le informará sobre la situación tributaria aplicable.

(iii) Los componentes del precio unitario de cada ítem deberán ser detallados siguiendo el modelo del Anexo 4.2: Lista de Precios. La oferta deberá incluir la cotización de todos los elementos requeridos al Licitante en las Matrices de Especificaciones Técnicas. La omisión de la cotización de algunos elementos ofrecidos o indispensables para el correcto funcionamiento de la instalación ya sea que se encuentren especificados o no en las Matrices de Especificaciones Técnicas, podrá producir, a discreción del Comprador, la inmediata descalificación de la Oferta o la obligación de proveerlo sin cargo alguno.

CGL 5.7 No aplica

CGL 5.10 El precio cotizado será fijo.

CGL 5.11 No aplica

CGL 5.12 La moneda de cotización es Dólares de los Estados Unidos. El adjudicatario deberá presentar la factura en dólares estadounidenses, señalando el tipo de cambio vendedor del Banco Nación de la República Argentina correspondiente al día anterior a la fecha de emisión de la factura. La OEI pagará en pesos de la República Argentina a esa tasa de cambio. Dado que para la OEI la suma final a pagar es la equivalente en pesos, que resulta de la factura presentada según el tipo de cambio vendedor Banco Nación, correspondiente al día anterior a la fecha de la facturación, sugerimos que en la factura se indiquen los dólares que se corresponden con la orden de compra, el tipo de cambio de acuerdo con lo indicado, pero que el monto final de la factura sea en pesos, lo cual evita cualquier problema de registro contable e impositivo y además es el monto real a percibir.

CGL 5.13 Se requerirá solo la presentación de Original y Soporte Digital de la Oferta.

CGL 5.18

a) La oferta deberá estar dirigida a:

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS  
(OEI) – Oficina en Buenos Aires, Argentina  
Paraguay 1510, (1061) – Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
República Argentina

b) El original de la oferta, junto con cada soporte digital serán colocados dentro de un sobre, que el Licitante deberá cerrar y marcar respectivamente “ORIGINAL”. El sobre deberá tener la siguiente leyenda:

*“No abrir antes de las 11:30 hs del día 02 de octubre de 2018*  
ADQUISICIÓN DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO (HARDWARE Y SOFTWARE) PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (NÚMERO 144)

OEI BUE LPN 02/2018  
*(Nombre de la Empresa)”*

Las ofertas estarán debidamente foliadas e inicializadas / firmadas en cada página.

A los efectos de facilitar la preparación de las ofertas, se pondrá a disposición de los Licitantes que registren su participación un archivo electrónico que contiene los Anexos 2, 3 y 4.

En caso de diferencias o discrepancia entre la Oferta presentada por escrito y la misma oferta presentada en formato electrónico, prevalecerá el contenido del documento escrito (Oferta original).

c) No se aceptarán ofertas por correo electrónico.

CGL 7.1

Los equipos ofertados deberán ser de tecnología que se encuentre en producción actualmente. Serán nuevos, sin uso, en perfecto estado de funcionamiento, originales de fábrica y su fabricación no deberá encontrarse discontinuada (“nuevos y sin uso” significa que el Comprador sea el primer usuario de los equipos desde su fabricación).

El equipamiento ofertado deberá entregarse “a caja cerrada”, lo que implica que el mismo deberá ser ensamblado y configurado en todos sus componentes por el fabricante o productor, o en su defecto por la subsidiaria local del mismo.

Todo equipo eléctrico y/o electrónico suministrado deberá cumplir con las principales especificaciones regulatorias adoptadas en la República Argentina (IRAM) referidas a

Seguridad Eléctrica, Emisiones de Radiofrecuencia, Electromagnéticas y de Radiación.

Para el equipamiento ofertado, los oferentes deberán especificar claramente las condiciones ambientales y de alimentación para que la garantía cubra cualquier eventualidad.

Si el Oferente no suministra las especificaciones de las condiciones ambientales y de alimentación, el Comprador entenderá que no es imputable la falla al mal uso de los equipos por parte del usuario y, por lo mismo, las eventuales fallas estarán sujetas a reparación dentro de la cobertura que ofrece la garantía.

CGL 7.2 b) NO APLICA

CGL 7.4 El plan de entrega de los bienes y servicios se encuentra detallado en el Anexo 2 de los DDL Lista de Bienes y Servicios y Plan de Entregas.

CGL 8.1 El monto de la Garantía de Mantenimiento de Oferta será del UNO POR CIENTO (1%) del valor total ofertado.

CGL 8.2 La garantía se constituirá en dólares estadounidenses de la siguiente manera:

(a) Garantía bancaria, aval bancario o carta de crédito irrevocable emitida por un banco establecido en la República Argentina cuya validez exceda en treinta (30) días la validez de la oferta; ó

(b) Seguro de caución emitido por una aseguradora establecida en la República Argentina cuya validez exceda en treinta (30) días la validez de la oferta. El Licitante deberá presentar un Certificado emitido por la Superintendencia de Seguros de la Nación sobre la compañía/s aseguradoras que incluya los siguientes puntos:

- i) Que la compañía se encuentra habilitada para operar en el ramo de caución.
- ii) Que cumple con los indicadores de cobertura y de liquidez requeridos.
- iii) Que ha cumplimentado al día de la fecha con la presentación de los balances contables.
- iv) Que no ha tenido sanciones durante los últimos tres (3) años.

En remplazo de ese certificado, se podrá acompañar un acta de escribano público donde transcriba los datos de la compañía con la información requerida, indicando expresamente el día y la hora en que fue recabada la información vía WEB.

El pliego no contiene condiciones ilimitadas de responsabilidad, sino que están claramente delimitadas las responsabilidades por mora e incumplimiento, el resto de las responsabilidades no difieren de las que tendría el Adjudicatario en cualquier actuación en el país, ya sean lesiones físicas, violaciones de la propiedad intelectual u otras de la operatoria habitual, por lo que no es aceptable un condicionamiento de la Oferta.

CGL 9.1 El período de validez de la oferta es de NOVENTA (90) días a partir de la fecha de apertura de las ofertas. Toda oferta cuyo período de validez sea más corto que el requerido, será rechazada por el Comprador por no ajustarse a los documentos de licitación.

CGL 10.1 La fecha límite establecida para la presentación y recepción de las propuestas en la oficina de la OEI en Buenos Aires, PARAGUAY 1510, es el día 02 de octubre de 2018 a las 11 horas de Buenos Aires.

CGL 10.10 NO APLICA

CGL 11.1 Las ofertas serán abiertas a las 11:30 hs del día 02 de octubre de 2018 en las oficinas de la OEI en Argentina, PARAGUAY 1510, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

CGL 12.13 NO APLICA

CGL 12.16 A los fines de la Evaluación de las Ofertas, el Comprador considerará el precio total y final por lote con todos los impuestos y gastos incluidos, para los bienes entregados en los lugares definidos en el Anexo 2 Lista de Bienes y Servicios y Plan de Entregas.

CGL 12.17 / 12.18 La comparación de ofertas se hará entre los precios totales ofertados donde deberán estar incluidos todos los gastos e impuestos, incluyendo los correspondientes a “Servicio Técnico” y/o Garantía.

CGL 12.19 La adjudicación se hará por Lote Único a un solo Licitante, siempre que se haya verificado que la empresa está calificada para cumplir con el Contrato

CGL 12.20 No aplica

CGL 13 Bajo ninguna circunstancia se aceptará consultas telefónicas con el Comprador o con representantes del Organismo. Todas las consultas se deberán realizar vía correo electrónico a [licitaoei@oei.org.ar](mailto:licitaoei@oei.org.ar) con el asunto: “CONSULTAS LPN 02/2018”

CGL 14.4 El Comprador podrá incrementar o reducir en un VEINTE POR CIENTO (20%) la cantidad de los bienes a adquirir sin que varíe el precio unitario de cada ítem por lote cotizado.

El incremento o reducción podrá darse para todo el lote o para ítems dentro del lote. La ampliación podrá darse incluso en forma posterior a la adjudicación mientras duren los efectos del contrato.

CGL 14.12 / 14.13 / 14.14 La adjudicataria deberá integrar dos (2) garantías por medio de la cual la aseguradora se obliga en el carácter de codeudor solidario, liso y llano,

principal y directo pagador con renuncia expresa de los beneficios de división y excusión previa del obligado, que deberán respetar el procedimiento de la cláusula 8.8 de la CGL y deberán estar habilitadas para el endoso, de la siguiente manera:

- Una (1) garantía de cumplimiento de contrato por un valor equivalente al QUINCE POR CIENTO (15%) del valor total de contrato, que deberá constituirse a nombre de OEI, con condición de particular, dentro de los DIEZ (10) días siguientes de recibida la notificación de adjudicación, la misma estará asociada a la entrega de los bienes adquiridos y quedará liberada una vez recibida la Recepción Definitiva y/o Acta de Certificación de la totalidad de los bienes del encargo de recepcionarlas.

- Garantía de producto y servicio técnico: Una (1) garantía por un valor equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del valor total del contrato, asociado al servicio técnico, en caso de corresponder, y como garantía del producto solicitado en las especificaciones técnicas por una duración de DOCE (12) MESES. La misma deberá entregarse a cambio de la garantía asociada a la entrega de los bienes y deberá constituirse a nombre del Instituto Nacional de las Mujeres. Esta garantía no podrá ser reemplaza por la garantía del fabricante o de su distribuidor oficial, la cual deberá ser presentada sin perjuicio de las garantías solicitadas en el presente Pliego; por lo que no podrá dispensarse de cumplir con los servicios técnicos ni garantías del producto o su respectivo reemplazo en base a ésta última, siendo obligatoria la cobertura la garantía por el tiempo establecido.

- Las garantías de cumplimiento aceptables se conformarán de la siguiente manera:

(a) Garantía bancaria, aval bancario o carta de crédito irrevocable emitida por un banco establecido en la República Argentina cuya validez exceda en TREINTA (30) días la validez del Contrato; ó

(b) Seguro de caución emitido por una aseguradora establecida en la República Argentina cuya validez exceda en TREINTA (30) días la validez del Contrato. El Licitante deberá presentar un Certificado emitido por la Superintendencia de Seguros de la Nación sobre la compañía/s aseguradoras que incluya los siguientes puntos:

- i) Que la compañía se encuentra habilitada para operar en el ramo de caución.
- ii) Que cumple con los indicadores de cobertura y de liquidez requeridos.
- iii) Que ha cumplimentado al día de la fecha con la presentación de los balances contables.
- iv) Que no ha tenido sanciones durante los últimos 3 años.

Tal como en el caso de la garantía de mantenimiento, en remplazo de este certificado se podrá acompañar un acta de escribano público donde transcriba los datos de la compañía con la información requerida, indicando expresamente el día y la hora en que fue recabada la información vía WEB.

La garantía deberá estar expresada en dólares estadounidenses. No se aceptará dinero en efectivo como garantía de cumplimiento de Contrato.

CGL 14.16 Forma de Pago: se realizará un anticipo correspondiente al VEINTE POR CIENTO (20%) del monto total del contrato que será descontado en forma proporcional de cada pago posterior, contra entrega de la presentación de una Garantía de Anticipo Financiero, constituida de la misma manera que la Garantía de Mantenimiento de Oferta y bajo los mismos procedimientos. La Garantía de Anticipo Financiero se puede presentar a partir de la firma del Contrato y el pago se efectuará dentro de los QUINCE (15) días de la aceptación formal de la misma y la factura correspondiente. El resto de los pagos se realizarán dentro de los TREINTA (30) días posteriores a la Recepción Definitiva de los bienes/servicios.

## C- CRITERIOS DE EVALUACION Y CALIFICACION

Una vez evaluada la elegibilidad de los Licitantes se procederá a analizar los bienes y servicios ofertados. Para ello la Comisión Evaluadora analizará todas las propuestas y evaluará si las ofertas CUMPLEN o NO CUMPLEN con lo requerido en el presente pliego y especificaciones técnicas.

Sólo se analizará la oferta económica de las propuestas en las cuales se determine que los Licitantes son elegibles y que cumplen con los aspectos técnicos.

A solicitud de la Comisión Evaluadora, durante el período de análisis de ofertas, los Licitantes deberán contemplar la posibilidad de responder fehacientemente a todo tipo de aclaraciones, incluyendo la provisión de documentación técnica adicional, sin que ello represente costo adicional alguno o causal de demanda.

Al evaluar la oferta el Comprador tendrá en cuenta el precio ofrecido por los bienes y servicios ofrecidos.

## D- INSPECCIONES, RECEPCIÓN Y FACTURACION

### 1.- RECEPCIÓN PROVISORIA

Se considerará como acta de recepción provisoria a la notificación de finalización de conformidad con las tareas realizadas por el adjudicatario al Instituto Nacional de las Mujeres y a la OEI.

### 2.-RECEPCIÓN DEFINITIVA:

Recibida la notificación de tareas por parte del Adjudicatario, deberá dentro los 10 (diez) días hábiles emitir el acta de Certificación de Servicios o rechazar la misma, en cuyo caso el Adjudicatario procederá a subsanar las observaciones realizadas, a los efectos de obtener la conformidad y la aprobación del Acta de Certificación y proceder a la presentación del Acta ante el Instituto Nacional de las Mujeres de acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior.

Cuando el adjudicatario presente el Acta de Certificación correspondientes ante el Instituto y habilitará al Adjudicatario a presentar la factura correspondiente, en un todo de acuerdo a los valores detallados en la Orden de Compra/Contrato.

### 3.-LUGARES DE ENTREGA

Instituto Nacional de las Mujeres, Av. Paseo Colon 275 5° piso

## E- PENALIDADES- CIRCUNSTANCIAS ACCIDENTALES

PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN GENERAL: Los oferentes y/o contratantes deberán observar las disposiciones del presente Pliego y sus documentos anexos, en todas las etapas del proceso licitatorio, de negociación y ejecución contractual. En su defecto, podrán ser pasibles de las siguientes penalidades:

E.1 PÉRDIDA DE LA GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA. Se operará en los casos que exista un desistimiento del oferente antes del plazo de vencimiento del mantenimiento de la oferta, o en aquellos supuestos que habiendo sido adjudicado, se niegue a recibir la orden de compra o a firmar el respectivo Contrato. En este último caso, la OEI podrá hacer efectiva la garantía de mantenimiento de la oferta propuesta y, podrá adjudicar la licitación al oferente calificado en segundo lugar.

E.2 PÉRDIDA DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Se operará en los casos en que la prestación sea incumplida en forma total o parcial, siendo en este último supuesto, la pérdida proporcional al incumplimiento operado. En tal caso, el procedimiento será el estipulado en el contrato.

E.3 ENTREGA DE BIENES/SERVICIOS: Si el Proveedor no suministrara los bienes en su totalidad o en parte, dentro de los plazos especificados en el Pliego de la Licitación y sus documentos y Anexos, el Comprador, sin perjuicio de los demás recursos que tenga en virtud del Contrato, podrá deducir del precio de éste, por concepto de daños y perjuicios, una suma equivalente al UNO POR CIENTO (1%) por día del precio total de los bienes demorados o no suministrados, hasta que la entrega se haga efectiva.

E.4 SERVICIO TÉCNICO: Si el proveedor incumpliera esta obligación en los plazos indicados en las “Especificaciones Técnicas” del presente pliego, se hará pasible de una multa diaria del UNO POR CIENTO (1%) sobre el valor cotizado en concepto de servicio técnico sobre el bien que requiera de dicho servicio. La multa se computará hasta que la prestación requerida se haga efectiva y se deducirá de las facturas pendientes de pago y/o de las posteriores. Antes de procederse al pago de cada factura mensual porcentual, el comprador verificara el cumplimiento a la fecha del servicio y solo procederá a efectivizar el pago correspondiente constatado dicho cumplimiento en tiempo y forma.

E.5 GARANTÍA DE LOS BIENES: El adjudicatario deberá responder por la calidad y correcto funcionamiento de los bienes ante el requerimiento del usuario de los mismos o del Comprador, de acuerdo a la modalidad establecida en las “Especificaciones Técnicas”. Si no lo hiciera se podrá aplicar una multa equivalente al CINCO POR CIENTO (5%) por día del precio total de los bienes cuya garantía se reclama hasta el cumplimiento de la obligación.

En los supuestos de mora o incumplimiento del proveedor en la entrega de los bienes, efectivización de la garantía, y/o prestación del servicio técnico o garantía extendida; el Comprador podrá optar entre aplicar la multa que corresponda por incumplimiento ejerciendo el derecho a la aplicación de la indemnización de daños y perjuicios tarifada establecida en el anterior apartado, o la que le corresponda por el derecho común. Todo ello sin perjuicio de su derecho a rescisión del contrato por culpa del adjudicatario.

#### E.6 CIRCUNSTANCIAS ACCIDENTALES

E.6.A) PRÓRROGA EN LA ENTREGA DE BIENES O SERVICIOS PARA EL HITO: El adjudicatario podrá solicitar la prórroga del plazo de cumplimiento de la prestación antes del vencimiento del mismo, exponiendo los motivos de la demora. La prórroga del plazo será admisible a criterio del Programa, cuando existieran causas debidamente justificadas y cuando su notificación haya sido interpuesta en un plazo no menor a 48hs de antelación. Sin embargo el cronograma se mantiene respetándose las fechas de entregas subsiguientes.

E.6. B) CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Las penalidades establecidas en este Pliego no serán aplicadas cuando el incumplimiento de la obligación provenga de caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente documentado por el interesado y aceptado por el Programa de Políticas Universitarias y por la OEI. La existencia del caso fortuito o de fuerza mayor que impida el cumplimiento de los compromisos contraídos por los oferentes o los adjudicatarios, deberá ser puesta en conocimiento de la OEI dentro de los TRES (3) días de producida o desde que cesaren sus efectos. Transcurrido dicho plazo no podrá invocarse el caso fortuito o la fuerza mayor.

E.7. RESCISIÓN DEL CONTRATO: El comprador tendrá derecho a rescindir la relación contractual en los casos antes mencionados y en los que se mencionan a continuación, sin necesidad de intimación o interpelación extrajudicial o judicial en ningún caso:

- 2) Interrupción de la Prestación: Si por causas imputables exclusivamente al Proveedor, resulta interrumpida la prestación parcial o total dentro de los plazos establecidos, que abarcarán desde el momento de su adjudicación y hasta la finalización del plazo de la contratación. Asimismo la omisión reiterada de las prestaciones del servicio técnico requerido formalmente, y/o la falta de reposición de los bienes o sus partes en las condiciones establecidas de acuerdo a la garantía pactada, podrá dar lugar a la rescisión del contrato.
- 2) Concurso, Quiebra, o Acuerdo: En caso de que el Proveedor se presente en concurso preventivo, quiebra, liquidación o acuerdo extrajudicial.
- 2) Reiteración de Multas: Por aplicación consecutiva o alternada.

E.8. REGISTRO DE INCUMPLIMIENTOS: Para el supuesto de que el proveedor incumpla con el cronograma de entregas de los bienes, el servicio técnico y garantía sobre los mismos; la OEI, llevará un registro en que quedarán asentadas detalladamente las irregularidades producidas. Estos asientos, afectarán posteriormente la calificación de los contratantes.



ANEXO 1 – MODELO DE CONTRATO

Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144)  
CONVENIO OEI – INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES ACTA COMPLEMENTARIA N° 2  
OEI BUE LPN 02/2018

Entre la ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA, Oficina en Buenos Aires - OEI, Organismo Internacional de Cooperación, cuyo Representante Legal es el Señor Lic. ANDRES GUILLERMO DELICH, D.N.I. N°17.332.044, en su carácter de Director, obra en nombre y representación de la OEI, actuando en el marco del Convenio suscrito con el Instituto Nacional de Mujeres – “EL INAM”, con domicilio en la calle Paraguay N°1510, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en adelante denominada: “OEI” por una parte, y por la otra XXXX C.U.I.T.: XXXXX, representada en este acto por la XXXXX , D.N.I.: XXXX, en su carácter de apoderado, con domicilio en la XXX N° XXX, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en adelante denominado: “EL PRESTADOR”, celebran el presente contrato sujeto a los términos de la licitación OEI BUE LPN 02/2018 y a las siguientes cláusulas y condiciones:

.....  
CLAUSULA 1. Objeto: Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144) conforme a los documentos, oferta y especificaciones técnicas de la licitación LPN 02/2018 y documentos adjuntos.- .....

CLAUSULA 2. Término: El contrato tendrá una duración de XX días, a contar desde el XX de Octubre de XX, fecha de adjudicación, y hasta el XX de XX de XX .....

CLAUSULA 3. Valor y forma de pago: La “O.E.I.” abonará a “EL PRESTADOR” por la locación de obra convenida la suma total de dólares XXXX CON 00/100 (\$ XXX.-) IVA incluido; pagaderos de la siguiente forma: un anticipo del veinte por ciento (20%) correspondiente a dólares XXXXX con XXX (\$ XX.-) dicho anticipo se efectuara una vez presentada la poliza de caucion en garantia de anticipo financiero y cumplimiento de contrato y el saldo correspondiente al ochenta por ciento (80%), de dólares XXXXX con XX/100 (\$ XXX.-) contra la efectiva prestación del servicio y certificación y/o acta de cumplimiento emitida por el INAM. Los pagos serán abonados en monedas de curso legal al tipo de cambio vendedor del Banco Nación del día anterior a la fecha de emisión de la factura. El Proveedor deberá consignar el tipo de cambio en la misma. La aplicación de impuestos directos o indirectos o de cualquier índole correrá por exclusiva cuenta de “EL PRESTADOR” .....

CLAUSULA 4. Requisitos para el Pago: Para los casos en que corresponda, la “OEI” deberá contar con la correspondiente certificación de servicio y/o acta de recepción definitiva emitida por “EL



INAM” y “EL PRESTADOR” presentar original de factura correspondiente. Asimismo, y en el supuesto caso de optar “EL PRESTADOR” por recibir el / los pagos por medio de transferencia bancaria, deberá completar la correspondiente Declaración Jurada. ....

CLAUSULA 5. Calidad: “EL PRESTADOR” deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, para el tipo de bienes solicitados, a fin de garantizar que el objeto del presente contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de la “OEI” y de “EL INAM”. ....

CLAUSULA 6. Defectos y Vicios Ocultos: “EL PRESTADOR” quedará obligado y deberá responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de los bienes puestos a disposición así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato y/o en la legislación aplicable. ....

CLAUSULA 7. Obligaciones de EL PRESTADOR: Son obligaciones de “EL PRESTADOR”: .....

1. Cumplir cabalmente con el objeto del contrato .....
2. Responder por la calidad de los bienes suministrados y/o instalados .....
3. Entregar los bienes en el lugar indicado por el encargado de ejercer la supervisión del contrato en los términos y condiciones acordadas.....
4. Informar oportunamente, por escrito a la “OEI” sobre los inconvenientes que afecten el desarrollo del mismo.....
5. Presentar los informes que se le requieran. ....
6. Las demás inherentes al desarrollo del objeto del presente Contrato.....

**CLAUSULA 8. Obligaciones de la “OEI”:** Ésta se obliga a: 1. Pagar a “EL PRESTADOR” el valor acordado en las condiciones pactadas. 2. Verificar el cumplimiento del contrato por medio de personal asignado a tales efectos por “EL INAM”. ....

CLAUSULA 9. Exclusión de las relaciones laborales y seguros: Las partes declaran que “EL PRESTADOR” actúa en forma independiente en todos los órdenes, por lo tanto el personal que se requiera para el cumplimiento del presente contrato es de su exclusiva responsabilidad, tanto salarial como en cuanto a prestaciones y seguros, por lo que la “OEI” queda liberada de cualquier obligación sobre salarios, prestaciones o indemnizaciones a las que, por cualquier motivo, pueda tener derecho el personal a cargo de “EL PRESTADOR”. Con entera libertad de juicio, por haber sido informado plenamente de las condiciones en que se realizarán las actividades del contrato, “EL PRESTADOR” declara que no se considera, para ningún efecto, regido por un contrato laboral, ni como funcionario de la “OEI”, ni le serán aplicables el estatuto y reglamento del personal de la “OEI”. Tampoco será considerado funcionario de “EL INAM”. ....

CLAUSULA 10. Cesión del contrato-**Subcontratos**. “EL PRESTADOR” no podrá ceder el contrato en todo ni en parte, sin autorización escrita de la “OEI”. “EL PRESTADOR” notificará fehacientemente a la “OEI” por escrito todos los subcontratos que adjudique en virtud del presente instrumento, si no los hubiera especificado en su oferta. Dicha notificación, así haya sido incluida en la oferta o efectuada posteriormente, no eximirá a “EL PRESTADOR” de ninguna de sus responsabilidades u obligaciones contraídas en virtud del contrato. ....

**CLAUSULA 11. Derechos de Patentes:** “EL PRESTADOR” indemnizará a la “OEI” en caso de reclamaciones de terceros relacionadas con transgresiones de derechos de patente, marca registrada o diseño industrial causadas por la utilización de los bienes o parte de ellos en el país de Gobierno....

**CLAUSULA 12. Demoras de “EL PRESTADOR”:** Si en cualquier momento durante la ejecución del Contrato “EL PRESTADOR” o su(s) sublocador(es) se viera(n) en una situación que impida el suministro oportuno de los bienes y/o puesta a disposición de los mismos, “EL PRESTADOR” notificará en forma fehaciente y de inmediato a la “OEI”, por escrito, la demora, su duración posible y su(s) causa(s). La “OEI”, tan pronto como le sea posible después de recibir la notificación, evaluará la situación y podrá, a su discreción y de conformidad a las instituciones del INAM, prorrogar el plazo del suministro, con o sin liquidación de daños y perjuicios, en cuyo caso la prórroga será ratificada por las partes mediante enmienda del Contrato. Las demoras de “EL PRESTADOR” en el cumplimiento de sus obligaciones relativas a entregas, lo pondrán en situación de que se le imponga la liquidación por daños y perjuicios, a menos que ambas partes acuerden una prórroga.....

CLAUSULA 13. Liquidación por daños y perjuicios: Si “EL PRESTADOR” no suministrara los bienes, en su totalidad o en parte, dentro los plazos especificados en el contrato de conformidad con los Documentos del Concurso y oferta, la “OEI”, sin perjuicio de los demás recursos que tenga en virtud del Contrato, podrá deducir del precio de éste, por concepto de liquidación de daños y perjuicios, una suma equivalente al 1% (uno por ciento) por día del precio total de la entrega de los bienes demorados o no puestos a disposición, hasta que la entrega o la puesta a disposición tenga lugar. Una vez alcanzado el valor total de la entrega, la OEI podrá considerar la rescisión del Contrato.....

CLAUSULA 14. Alcance del Contrato: El nivel de avance y ejecución del presente contrato estará condicionado y supeditado a la efectiva puesta a disposición de los fondos comprometidos aprobados del Convenio suscripto con el Instituto Nacional de las Mujeres Acta complementaria N°2.....

CLAUSULA 15. Terminación anticipada del contrato: El presente contrato podrá darse por terminado anticipadamente en cualquiera de los siguientes eventos: 1. Por mutuo acuerdo. 2. Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de “EL PRESTADOR”, certificada por el encargado de ejercer la supervisión. 3. Por muerte de “EL PRESTADOR” o disolución de la persona

jurídica. 4. Por imposibilidad de cumplir con el objeto del contrato o por terminación del convenio del cual se deriva el presente instrumento, mediante comunicación escrita de la “OEI”. .....

CLAUSULA 16. Solución de controversias: Cualquier divergencia o contienda en la interpretación, aplicación o ejecución del presente contrato e, incluso, su resolución o la determinación de daños y perjuicios derivados del mismo, será sometida a los Tribunales en lo Civil y Comercial Federal de la Ciudad de Buenos Aires.....

CLAUSULA 17. Leyes aplicables jurisdicción: El contrato se interpretará de conformidad con las leyes de la República Argentina, debiendo someterse a los Tribunales Federales, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder por cualquier motivo o causa derivada de su interpretación y ejecución .....

CLAUSULA 18. Comunicaciones y domicilio contractual: Toda solicitud o comunicación que las partes deban dirigirse en virtud del presente Contrato, se efectuará por escrito en los domicilios constituidos por las partes .....

CLAUSULA 19. Liquidación: El presente Contrato se entenderá liquidado, una vez cancelado el valor total del mismo, con la certificación de cumplimiento expedida por “EL INAM”, con lo cual las partes se declaran conformes por todo concepto. ....

CLAUSULA 20. Privilegios e inmunidades de la OEI: Los acuerdos establecidos en el presente contrato, o los relativos a él, no podrán ser tenidos como renuncia a ninguno de los privilegios e inmunidades de los cuales goza la “OEI”, consagrados en el Acuerdo de Sede Ley N° 23.679 de la República Argentina, y demás disposiciones concordantes y complementarias. Por lo mismo, el presente Contrato se regulará por los reglamentos y procedimientos de la “OEI” .....

CLAUSULA 21. Otras obligaciones: Las partes convenimos, además, lo siguiente: 1) Los documentos adjuntos al presente contrato se considerarán parte integral del mismo, tales como: Pliego de Bases y Condiciones y la correspondiente Oferta de “EL PRESTADOR”. 2) Los derechos y obligaciones mutuos serán los estipulados en el presente documento y cualquier modificación a los mismos se hará por escrito. 3) “EL PRESTADOR” se obliga a cumplir con todas las obligaciones fiscales, parafiscales, laborales y de Seguridad Social, establecidas por las leyes argentinas, relacionadas con este contrato .....

CLAUSULA 22. Modificaciones del contrato: Toda variación o modificación de las condiciones del Contrato sólo se efectuará mediante enmienda debidamente justificada en forma escrita y debidamente firmada por las partes.....

CLAUSULA 23. Perfeccionamiento: El presente contrato requiere para su perfeccionamiento de: a) Firma de las partes. ....

Se firma tres (3) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la ciudad de Buenos Aires a los XX días del mes de XXX de 2018.....

.....

.....

FIRMA “EL PRESTADOR”

FIRMA “OEI”

ACLARACIÓN.....

Sello:

DNI: .....

EN CALIDAD DE.....

## ANEXO 2- LISTA DE BIENES Y PLAN DE ENTREGAS

2.1. LISTA DE BIENES Y SERVICIOS

Lote	Ítem	Cantidad	Descripción
1	1	1	Software para la Atención y gestión de llamadas
2	1	2	Servidores tipo 1
	2	2	Servidores tipo 2
	3	2	Servidores de tipo 3
	4	1	Servidores tipo 4
	5	1	Solución de Backup en cinta
	6	50	Computadoras de escritorio
	7	100	Monitores
	8	2	UPS
3	1	1	Terminales -Infraestructura de voz
4	1	1	Central telefónica -Infraestructura de voz

2.2. PLAN DE ENTREGAS

Lote 1: 90 días a partir del perfeccionamiento del documento contractual.

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

2.3 LUGAR DE ENTREGA

Instituto Nacional de las Mujeres, Av. Paseo Colon 275 5° piso.

## ANEXO 3- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### ADQUISICIÓN DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO (HARDWARE Y SOFTWARE) PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (NÚMERO 144)

#### 1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es establecer las características técnicas y especificaciones para la adquisición de equipamiento informático (Hardware y Software) para la implementación y mantenimiento de una Plataforma de Atención de Llamadas para la Atención de Llamadas para las Víctimas de Violencia de Género (Número 144) para el Instituto Nacional de las Mujeres.

#### 2. ALCANCE.

El presente documento describe el equipamiento informático (Hardware y Software) para la implementación de una Plataforma de Atención de Llamadas para la Atención de Llamadas de Víctimas de Violencia de Género (Número 144) para el Instituto Nacional de las Mujeres.

Los oferentes de los lotes 1 y 4 deberán relevar las instalaciones del comprador para analizar e incorporar la infraestructura existente.

#### 3. PARTES QUE COMPONEN LA SOLUCIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS.

El lote N°1 describe a continuación los módulos que, al menos, deberá poseer la solución del Sistema de Atención de Llamadas para el 144, y el equipamiento informático y la central telefónica IP solicitados en los lotes 2, 3 y 4 serán la base de la plataforma requerida. A continuación, se describe el software y hardware mínimo a instalarse en la plataforma solicitada.

- Software de Atención de Llamadas para el 144, incluirá compatibilidad e integración absoluta con los sistemas de atención de emergencias y despachos policiales 911, principalmente con el de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires y centros provinciales, de tal manera de poder recibir los incidentes derivados de los 911 y, de la misma manera, poder derivar llamadas de emergencias a dichos centros.

#### LOTE 1: SOFTWARE PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS

La gestión se deberá organizar en base a una serie de procesos que corresponden con los procedimientos operativos y protocolos definidos para el 144, entidades de salud y otras de tratamiento particular como bomberos, y otros adjuntos en el presente pliego como anexo digital N°10.

El volumen de llamadas actual es de 1450/Día, 43.500/Mes y 530.000/año.

El Software deberá permitir amplia disponibilidad en su conjunto; con redundancia de partes críticas y deberá incluir el registro de voz de la comunicación y de los datos aportados que aseguran la gestión automatizada del incidente y de la intervención del mismo.

Los oferentes deberán tener en consideración que el equipamiento a adquirir en los lotes 2, 3 y 4 será el equipamiento de base en la que se instalará el software requerido en el presente pliego.

El comprador informará al adjudicatario del presente lote, marca y modelo de los equipos a adquirir en los lotes 2, 3 y 4 al momento de la adjudicación.

Todo el Software para Gestión de Llamadas se instalará en el Instituto Nacional de las Mujeres sitio en la Avenida Paseo Colón 275 5 ° Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y se entregará totalmente configurado y funcionando, con manuales originales en castellano y en formato digital.

La instalación deberá realizarse en el equipamiento informático solicitado en el lote 2 y deberá integrar la central telefónica del 3, como las estaciones de trabajo actual (25 puestos).

Los oferentes deberán tener en consideración los siguientes usos de mínima para el equipamiento a adquirir en el presente pliego:

- Lote 2 ítem 1 Servidor tipo 1: Uno de estos servidores alojara el sistema de Atención de llamadas y derivaciones, en los mismos se manejarán todos los procesos de atención, derivación y cierre de los sucesos y el intercambio de datos con los otros servidores y centros 911 y el otro servidor se utilizará en paralelo con el de producción y tiene dos objetivos fundamentales: probar en un ambiente de testing nuevas versiones o nuevas funcionalidades fuera de producción y el otro motivo es utilizarlo como plataforma de capacitación continua sobre la aplicación del Sistema de Atención de llamadas. El objetivo es poder contar con un entorno de entrenamiento para cubrir las necesidades de rotación del personal operativo que puedan ocurrir durante la duración del servicio.
- Lote 2 ítem 2: Servidor tipo 2: Este servidor se deberá configurar para la explotación de datos realizará todo lo referente a reportes y la explotación de datos históricos y estadísticas.
- Lote 2 ítem 3 Servidor tipo 3: Estos 2 servidores serán de dominio, y deberán ser configurados en disposición primario – secundario, para alta disponibilidad de los mismos.
- Lote 2 ítem 4 Servidor NAS: Servidor de almacenamiento de datos de la solución implementada.
- Lote 2 ítem 5 Solución de Backup en cinta: Solución de almacenamiento secundaria de la plataforma.
- Lote 2 ítem 6 Computadoras de escritorio: El oferente deberá configurar la solución en la totalidad de los equipos a adquirir en este ítem y en por lo menos 25 equipos existentes las instalaciones del comprador.

- Lote 3 Central Telefónica: Para el correcto funcionamiento de la solución a implementar se deberá configurar la misma para la operación con la central telefónica a adquirir.

A nivel funcional, el software de la Plataforma de Atención de Llamadas deberá desarrollar como mínimo las siguientes actividades:

Atención: Recibir y registrar llamadas y SMS con ubicación de Coordenadas Geográficas, deberá permitir la atención de las llamadas entrantes al Centro de atención a la víctima de violencia de género, registrando la Grabación de la llamada telefónica, ANI y ALI del llamante, desde teléfonos fijos como de celulares, cuando estén disponibles y datos ingresados por el Operador, dirección, tipificación, relato, protocolos, etc.

Integración y derivación a centros 911: Deberá permitir la derivación de la llamada a diferentes centros de Atención de Emergencias 911 en los cuales se procederá a la asignación y seguimiento de recursos (móviles policiales, bomberos, ambulancias, etc.), soportado en las funcionalidades de seguimiento vehicular (para aquellos vehículos que poseen GPS), cartografía y sugerencias propias de la Plataforma para la Gestión de Llamadas. Al mismo tiempo deberá quedar registrado todo lo actuado utilizando los servicios solicitados en el presente pliego.

La plataforma deberá proveer el acceso y la disponibilidad de uso de las distintas funcionalidades. Las mismas se podrán administrar mediante tablas de permisos y restricciones que responden a perfiles predeterminados de usuarios según su rol dentro de la organización. La solución deberá contar con todas las funcionalidades integradas en una única plataforma de software, y controlarán la visualización de las tareas de Atención, Despacho y Supervisión a través del uso de perfiles configurables, que permitan utilizar una misma estación de trabajo en diferentes modalidades según necesidad.

Funcionalidades mínimas de la plataforma:

- 1) El ingreso de llamada deberá generar un formulario electrónico en forma automática por cada llamada atendida por el operador telefónico.
- 2) Grabación automática del horario de inicio y fin de la llamada, incluyendo al operador que atendió.
- 3) Cada vez que se genere un formulario a partir de una llamada, el sistema incluirá en forma automática el ANI y ALI.
- 4) Deberá permitir la categorización de las llamadas.
- 5) El sistema deberá permitir ubicar la localización geográfica de la misma en forma automática en un mapa digital.
- 6) Deberá permitir buscar formularios de llamadas históricas.
- 7) Deberá poseer asistencia en la carga de datos en el formulario, mediante información como partidos, localidades, calles, alturas validadas, entre calles e hitos (escuelas, hospitales,

bancos, plazas, etc.), debiéndose mantener la base de dicha información permanente actualizada.

- 8) Permitir modificar la categorización del incidente durante la evolución de la intervención.
- 9) Derivación a la agencia correspondiente para su tratamiento y despacho.
- 10) Asignación de recursos operativos (persona, vehículo, etc.) a la llamada, (la asignación de recursos se realizará una vez derivada a un centro de despacho 911).
- 11) Seguimiento y trazabilidad del flujo del incidente.
- 12) Asignación y visualización de los hechos, en bandejas de trabajos de los distintos puestos.
- 13) Cierre del incidente, contemplando o no códigos preestablecidos que condensen el motivo. Permitirá la reclasificación.
- 14) Respaldo de toda la información relacionada con cada incidente, tales como información del sistema telefónico, usuarios y/o puestos de trabajo intervinientes, autores y recursos asignados, fecha y hora de cada novedad y/o modificación, etc.
- 15) El sistema deberá incluir un módulo de administración para la carga y edición de usuarios, permisos y perfiles.
- 16) Deberá contar con un control de acceso mediante usuario y clave.
- 17) Deberá incluir una bandeja de entrada de los sucesos donde se pueden agrupar según el estado de los mismos. La bandeja de entrada tendrá la posibilidad de ser configurada en tres grillas diferentes (sucesos pendientes, en proceso y cerrados), permitiendo también configurar en una única grilla con todos los sucesos y sus estados diferenciados gráficamente.
- 18) Las grillas de la bandeja de entrada deberán ser configurables en cuanto al ancho de las columnas y posición de cada columna. Los campos mínimos con los que cuentan las grillas serán: ID de Suceso, Sucesos asociados, Prioridad, Fecha y Hora, Agencia, Partido, Comisaría, Cuadrícula, Calle y Número, Tipo y Subtipo, Estado, Recursos asignados, Hora de arribo del primer recurso, Usuario Operador, Usuario Despachador y Resultado de cierre.
- 19) Permitirá cargar la ubicación geográfica de un incidente haciendo clic sobre el mapa, trasladando esta información al formulario de carga de llamada.
- 20) Poseerá la capacidad de trabajar en forma offline (sin conexión al servidor debido a fallas técnicas en las comunicaciones), de manera de poder seguir operando en forma local para luego sincronizar con el servidor la información.
- 21) En caso de que el incidente sea una emergencia y una vez derivado a un centro 911, se registrará en forma automática la hora de arribo de aquellos recursos con GPS que lleguen al lugar de la incidencia. También deberá permitir configurar esta hora en forma manual para los recursos que no poseen GPS.
- 22) Contar con un buscador de recursos.
- 23) Permitir al usuario agregar comentarios libres a cualquier suceso

- 24) Permitir asociar y desasociar sucesos que pertenezcan al mismo incidente. Permitir asociación múltiple. Se deberá permitir asociar incidencias que pertenecen a la misma agencia.
- 25) Permitir derivar y compartir sucesos a otras agencias.
- 26) Permitir reabrir sucesos en espera de cierre o cerrados.
- 27) Permitir ubicar los sucesos en el mapa.
- 28) Contar con un listado que visualiza todos los eventos de un suceso.
- 29) En el cierre de los sucesos deberá permitir re-tipificar, cambiar un resultado de cierre y redactar comentarios de cierres libres y/o predefinidos.
- 30) Contar con una herramienta para impresión de sucesos indicando toda la información relevante al hecho.
- 31) Contar con una herramienta gráfica para poder crear y editar planes de acción. Los planes de acción serán áreas dibujadas en el mapa que indica algún evento (como ser una manifestación) o zona con determinadas características (como ser zona de conflicto social). Estas áreas poseerán un estado de activo/inactivo, un rango de fecha de activo para los eventos que lo necesiten y un listado de tipos/subtipos de sucesos asignados.
- 32) Cuando un suceso es cargado, el sistema deberá indicar si se encuentra localizado dentro de algún plan de acción, debiendo diferenciar si el tipo de suceso está contenido dentro del listado de tipos que tiene el plan de acción.
- 34) Contar con un módulo de informes que permita buscar por: fecha, ID de suceso, número telefónico del llamante, datos del llamante, móvil y/o personal asignado, sucesos relevantes, si posee detenidos, si posee secuestro de vehículos, armas o drogas, texto libre en el relato, texto libre en los comentarios, calle/altura, tipo, clase, estado, resultado, agencia, jurisdicción y comisaría.

#### Módulo de Prueba de Programas:

El Adjudicatario deberá entregar junto con el sistema, un Módulo de Prueba de Programas que podrá ser ejecutado por personal del organismo cada vez que se quiera auditar el funcionamiento del software. El mismo deberá ser instalado en un servidor independiente.

La finalidad de contar con el módulo de pruebas permitirá tener una visión clara del estado del software para dicha tarea se deberá testear como mínimo los siguientes puntos:

- Tiempos de respuesta
- Sincronización en la ejecución de tareas
- Ingreso de datos válidos
- Realización exitosa de Procesos
- Cumplimiento de las condiciones de seguridad
- Funcionamiento correcto ante la modificación de parámetros del sistema.

**Seguridad:**

Como medida de seguridad de acceso a la información, el sistema deberá contar con niveles de usuario y claves de ingreso con su respectivo registro y posibilidad de realizar auditoría sobre el funcionamiento diario de las aplicaciones.

**Migración de datos:**

El Adjudicatario deberá relevar y realizar una descripción técnica y funcional de los datos que deberán migrar al nuevo sistema informático para mantener el registro de la totalidad de los casos registrados por el sistema actual.

**Integraciones:**

La Plataforma de Atención de Llamadas del 144 se deberá integrar a varios sistemas que son de vital importancia para el funcionamiento en su conjunto, las mismas se encuentran funcionando y operativas. En este sentido, el oferente debe considerar la integración y ampliación de las mismas teniendo en cuenta las cantidades y funcionalidades que se solicitan en el artículo correspondiente.

**Integración con Plataformas 911.**

La plataforma de atención de llamadas 144 deberá integrarse con los diferentes centros de **Atención de emergencias y despachos 911**, (CABA, Provincia de Buenos Aires y otras provincias), de tal manera de poder derivar aquellos incidentes que se consideren emergencias y necesiten un tratamiento como tal, de la misma forma se derivarán desde estos centros aquellas llamadas que se consideren que deban recibir un tratamiento de atención especial para el centro 144, deberá ser recibida e integrada en tiempo real a la Plataforma para Gestión de Emergencias 911.

**Sistema de Información Geográfica.**

La plataforma deberá proveer completa integración con un GIS, las bases de datos y registros del Software para Gestión de Llamadas, proporcionando en forma gráfica información relativa a la localización en un plano cartográfico de los pedidos de auxilio indicando la ubicación, calle y altura entre calles, hitos etc.

**Integración con CTI.**

La plataforma deberá incluir un sistema de integración Telefonía - Ordenador (C.T.I.), plenamente ligado con el sistema PBX/ACD, para permitir la gestión de llamadas tanto entrantes como salientes al centro de atención de llamadas del número 144. Esta integración permitirá a los operadores funciones integradas de telefonía, en su puesto de trabajo como son: recepción de llamadas, transferencia, conferencia, marcación rápida, desconexión forzada, poner en espera, etc.

Tableros de control.

La plataforma de Atención de Llamadas deberá permitir ser monitoreada por varios tableros que serán de vital importancia para el control del funcionamiento del sistema. En este sentido el oferente deberá considerar la operatividad de los mismos teniendo en cuenta las cantidades y funcionalidades que se solicitan para la Plataforma de atención de Llamadas del 144.

Tablero de control de operadores:

La plataforma deberá poseer un módulo específico para esta función en donde se visualizará en un gráfico como mínimo con el detalle de la posición de los operadores del 144 en sus puestos y el estado de los mismos referentes a la operación que están realizando:

Listo: Listo para atender Llamadas

Ausente: No disponible para atender Llamadas

En servicio: Atendiendo una Llamada de servicio (144)

En espera: En espera

Llamada interna: Atendiendo una Llamada interna

Llamada saliente: Haciendo una Llamada saliente

Sonando: Teléfono sonando

Tiempo administrativo: Tiempo configurable durante el cual no entran Llamadas de servicio después de haber atendido una Llamada de servicio.

Mapa de Llamadas en línea (on line).

El Software para la Gestión de Llamadas deberá generar un mapa temático, indicando las zonas con diferente intensidad de color según nivel de Llamadas, señalará el horario analizado y tipo de incidencias. La solución deberá contar con actualización continua y en línea de los datos y grabaciones entrantes, todo pudiendo ser accionado desde el mapa.

Visualización de estados el hardware y software Avisos por anomalías o desvíos:

La plataforma deberá contar con un sistema de monitoreo y de avisos que permita la detección de errores o fallas y la generación automática de avisos ante la existencia de procedimientos anormales o desvíos no cumplidos o incorrectos.

El Software de Monitoreo contará con una pantalla clara que concentre los avisos, permitiendo un seguimiento de cualquier desvío, anomalía o emergencia especial que haya sido configurada para iniciar un aviso.

-Los servicios de monitoreo se describen a continuación:

-Monitoreo de servicios de red (SMTP, POP3, HTTP, NNTP, ICMP, SNMP, FTP, SSH)

-Monitoreo de los recursos de los servidores (carga de CPU, uso de disco, logs del sistema)

-Monitoreo de sensores (temperatura, alarmas, etc.) que tienen la capacidad de enviar información a través de la red a componentes (plugins) desarrollados específicamente para esos

sensores

- Monitoreo a través de scripts remotos
- Envío de notificaciones cuando surge un problema con algún servicio o servidor (email, etc.)
- Capacidad para definir procesos a ejecutar ante la notificación de algún evento de un servicio o servidor, permitiendo una resolución proactiva del problema
- Rotación automática de archivos de logs

Mediante este tablero se deberá monitorear:

- los servicios de red (SMTP, POP3, HTTP, NNTP, ICMP, SNMP, FTP, SSH)
- los recursos de los servidores (carga de CPU, uso de disco, logs del sistema)
- los sensores (temperatura, alarmas, etc.) que tienen la capacidad de enviar información a través de la red a componentes (plugins) desarrollados específicamente para esos sensores
- Monitoreo a través de scripts remotos
- Rotación automática de archivos de logs

El tablero enviará notificaciones cuando surja un problema con algún servicio o servidor (email, etc.)

Implementación.

El oferente deberá relevar las instalaciones del comprador para evaluar la solución de software y equipamiento actualmente instalado para garantizar el correcto funcionamiento y migración de los datos a la solución a proveer. La solución deberá ser instalada en el equipamiento informático a adquirir en el presente pliego y la ya existente.

Relevamiento.

Los oferentes deberán realizar un relevamiento de las instalaciones del comprador para clarificar el alcance y realizar la verificación de la infraestructura instalada.

A los efectos de coordinar las visitas se establecerá un día y horario y será comunicado a los compradores del pliego mediante la casilla de correo oficial "[licitaoei@oei.org.ar](mailto:licitaoei@oei.org.ar)" para la atención de los Oferentes.

En la dependencia visitada, se le entregará al personal del Oferente que haya asistido, una constancia de relevamiento, las cuales deberán ser adjuntadas a su Propuesta Técnica.

La falta de presentación de la constancia de relevamiento requerida será causal de desestimación de la oferta.

Antecedentes del Oferente y del Software de Gestión de Llamadas.

El oferente deberá acreditar experiencia específica en el desarrollo, implementación, mantenimiento y puesta en servicio de Sistemas de Atención de Llamadas.

Desarrollo a medida.

El proveedor de la Solución deberá contar con la posibilidad configurar o parametrizar los

módulos de las distintas plataformas y/o también de modificar los códigos fuente con el objetivo de agregar nuevas funcionalidades al mismo o mejorar las existentes. Por tal motivo deberá acreditar la disponibilidad de los módulos configurables, códigos fuentes y su capacidad para su modificación o parametrización en caso de ser necesario.

El proveedor deberá contemplar en su oferta la incorporación de TRECIENTAS (300) horas mensuales de desarrollo por el término de la duración del contrato para cumplimentar con requerimientos de la información adicional o la incorporación de nuevas funcionalidades que surjan de la operación.

Capacitación.

La solución instalada contará con un subsistema para realizar capacitación al personal del Sistema de Atención de Llamadas 144, como así también para realizar pruebas de nuevas versiones de software y nuevas funcionalidades.

La capacitación deberá contemplar las actividades de entrenamiento y transferencia de conocimientos a los usuarios finales sobre el uso de los diferentes aspectos de la solución implementada, sus módulos y funcionalidades que hacen a la operación diaria del Centro de Atención.

En la propuesta deberá indicarse la duración y el programa de cada curso, debiéndose contemplar la capacitación de DOSCIENTAS (195) x (20 horas) personas como mínimo. Considerando que los grupos no excedan las VEINTE (20) personas por curso.

Todas las capacitaciones se realizarán en el Centro de Entrenamiento y Capacitación del comprador.

Soporte y Mantenimiento - Características generales.

El adjudicatario brindará servicio de soporte y mantenimiento, sin excepciones, durante doce 12 meses, iniciando las actividades desde la puesta en operación del Sistema de Atención de Llamadas del 144. El servicio deberá ser brindado bajo un esquema 7x 24 x 365.

El servicio deberá tener establecido un cronograma de reparaciones y mantenimiento preventivo, así como procedimientos que puedan ser realizados mientras se mantienen en funcionamiento los procesos de operación. La provisión de alternativas de mantenimiento debe maximizar la disponibilidad del Sistema de Atención de Llamadas.

Esquema de soporte y mantenimiento.

El Servicio deberá contemplar las actualizaciones del software instalado, y debe incluir el soporte/mantenimiento de solución, de acuerdo a los siguientes ítems:

- Soporte (para todos los componentes).
- *Soporte de Nivel 1* (Atención a usuarios, resolución de problemas simples y administración básica).
- *Soporte de Nivel 2* (Administración avanzada y resolución de incidentes complejos).
- *Soporte de Nivel 3* (Soporte dado por el fabricante de subsistema o modificaciones del software a nivel Laboratorio de Desarrollo).

- Mantenimiento Preventivo.
- Mantenimiento Correctivo.

El oferente deberá explicar detalladamente la estructura organizacional y procedural de soporte que implementará a fines de cubrir la totalidad de los servicios solicitados.

El servicio de soporte deberá tener el siguiente esquema de niveles de servicio:

- Soporte de Nivel 1 (Atención a Usuarios y Administración Básica)

El centro de atención deberá estar conformado por agentes calificados quienes atenderán las consultas, reclamos e incidencias, derivan al siguiente nivel o subnivel de atención e informan al usuario del cierre del ticket.

Dada la envergadura y criticidad del servicio, los Centros de Atención de Emergencias, el oferente deberá contar con presencia física permanente del Soporte de Nivel 1 en el Centro de Atención de Emergencias, en un esquema de cobertura Lunes a Viernes de 9 a 18 y con guardias pasivas fuera de horario con disponibilidad absoluta, inmediata y sin límite para trasladarse al Centro de operación.

- El Soporte de Nivel 1 deberá poder monitorear y verificar el correcto funcionamiento utilizando herramientas de gestión remota para minimizar los tiempos de respuesta ante incidentes.

Para tal fin, la Institución le facilitará al adjudicatario:

- Un puesto de atención para ser utilizado en el mantenimiento con el mobiliario necesario.
- Un teléfono interno y perteneciente a la PBX para recibir solicitudes de servicio.

- Soporte de Nivel 2 (Administración avanzada y resolución de incidentes complejos)

En la estructura de servicio, el soporte de nivel 2 es responsable no solo por la resolución de incidentes complejos, sino también por la administración avanzada y operación de la plataforma que compone la solución.

- Soporte de Nivel 3

Este apartado incluye las actividades tendientes a garantizar la estabilidad de la plataforma instalada, bajo la modalidad de Soporte de Nivel 3 (Laboratorio), el cual será brindado por el fabricante del subsistema afectado para los subsistemas críticos: Subsistema de Software y Subsistema de Voz.

El soporte de Nivel 3 será responsable por la resolución de los incidentes de mayor complejidad que no han podido ser solucionados por los niveles inferiores.

#### LOTE 2 ITEM 1: SERVIDOR TIPO 1

Cantidad: 2 Servidores.

Se indica servidor CODIGO ETAP: SR-001.

#### Especificación Técnica de los Servidores (CODIGO ETAP: SR-001)

##### CARACTERÍSTICAS GENERALES:

- ✓ Deberá ser totalmente compatible con Arquitectura X86.
- ✓ Deberá poseer setup residente en ROM, CD-ROM o DVD-ROM con password de ingreso y encendido.
- ✓ Deberá poseer control de booteo residente en ROM, con posibilidad de booteo desde CD-ROM y/o DVD-ROM.
- ✓ Deberá poseer reloj en tiempo real con batería y alarma audible.
- ✓ Deberán indicarse otros controles adicionales que posea.

##### UNIDAD CENTRAL DE PROCESO:

- ✓ Basada en alguna de las siguientes familias de procesadores:
- ✓ “INTEL Xeon” o “AMD Opteron” o rendimiento superior compatible con arquitectura X86. Compatible con sistemas de virtualización, es decir, Intel VT o AMD-Vi/VT-d. Del tipo “Six core” (6 núcleos) o superior
- ✓ Cantidad de sockets a proveer mínimo 2 (cada socket soportará la instalación de 1 CPU del tipo seleccionado).
- ✓ Cantidad de CPU a proveer instaladas (para el tipo seleccionado): mínimo 2
- ✓ Tipo de memoria: Tipo: DDR4-2666 o rendimiento superior con corrección de errores (ECC).
- ✓ Capacidad: Rango inicial 64GB y la ampliación máxima 700GB. (La capacidad máxima de RAM instalable debe poder alcanzarse mediante el sólo agregado o reemplazo de módulos de RAM. No se admitirá que la ampliación de la RAM inicial requiera la instalación o recambio de las CPU originales por otros modelos de CPU.)

##### PUERTOS.

- ✓ Se deberán proveer los siguientes puertos:
  - 1 Port para mouse (puede utilizarse uno de los puertos USB)
  - 1 Port para teclado (puede utilizarse uno de los puertos USB)
  - 1 Port para monitor
  - Puertos USB (Universal Serial Bus) versión 2.0: Al menos 1 puerto.
  - Al menos 3 puertos USB (Universal Serial Bus) versión 3.0

##### INTERFACES DE RED: 4 de 10/100/1000

##### BUS DE E/S Y EXPANSIÓN.

- ✓ Bus de E/S: Deberá soportar mínimamente los estándares PCI 2.1/2.2, PCI-X y PCI-E.
  - Los slots PCI-X deberán permitir alcanzar una tasa de transferencia sincrónica no inferior a 1GB/seg y los slots PCI-E, deberá poseer una tasa de transferencia no inferior a 250 MB/s por LANE.
- ✓ Expansión: Luego de instaladas todas las placas PCI necesarias para cubrir las características del equipo solicitado, deberán quedar mínimo 2 slots PCI-E de 8 LANEs (x8) o superior libres para futuras ampliaciones.

ADAPTADOR DE VIDEO: VGA o superior con 8MB de memoria mínimo para soporte de las interfaces gráficas de los sistemas operativos existentes en el mercado.

CONSOLA: Estos servidores formarán parte de un rack y no requieren consola

Opciones Para Servidores Rackeables

Debe ser Rackeable, incluyendo todos los accesorios, tornillos y elementos necesarios para ser alojado en un rack de 19" estándar.

No debe ocupar más de 1 unidad de Rack.

ALMACENAMIENTO MASIVO INTERNO.

- ✓ Característica de la Controladora de Discos Duros:
  - SAS o superior: El conjunto formado por la/s controladora/s de disco y la/s unidad/es de disco/s, deberán transferir hacia el canal SAS a una tasa sincrónica no inferior a: 1200 MB/s (12.0 Gbps).
  - HOT-SWAP: La controladora de discos duros, así como los discos usados en la implementación del sistema de almacenamiento masivo deberán soportar capacidad Hot-Swap de los discos.
  - Configuraciones RAID soportadas: Configuración RAID 0,1, 0+1 y 5 por hardware en todos los canales.
- ✓ Discos duros que componen el almacenamiento interno:
  - Para controladoras SAS con discos SAS, los discos provistos deben ser capaces de transferir en ráfaga, a una velocidad no inferior a: 1200 MB/s (12.0 Gbps).
  - Para controladoras SAS con discos SAS, los discos provistos deben tener una velocidad de rotación no inferior a: 10000 RPM
- ✓ Se deberá proveer un arreglo de discos en RAID 1

- ✓ Capacidad: Una vez configurado el arreglo RAID solicitado, se deberá contar con una capacidad total de almacenamiento no menor a: 300GB, implementada con:

Discos SAS: capacidad por unidad no inferior a: 300GB.

Incluirá discos HOT-SPARE del mismo tipo al indicado. La cantidad a proveer instalados es de 1 disco.

#### FUENTE DE ALIMENTACIÓN.

- ✓ Deberá poder conectarse directamente a la red de suministro de energía eléctrica de 220 V - 50 Hz, además de tener conexión a tierra. La fuente de alimentación debe ser mínimamente redundante del tipo 1+1.
- ✓ El equipo ofertado debe cumplir con certificación Energy Star

#### SISTEMA OPERATIVO.

- ✓ Sistema Operativo Microsoft Windows 2016 Server, en español, edición de 64 bits

#### SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN.

- ✓ El equipo ofertado debe contar con un sensor de detección de apertura del chasis, que genere alertas y notificaciones al/ a los administrador/es sobre el evento, permitiendo evitar la sustracción de componentes, o la alteración de la configuración del servidor, así como de la conexión de dispositivos internos que atenten contra la seguridad del entorno del centro de datos.
- ✓ Puerto dedicado para administración fuera de banda, con características que permitan realizar tareas de mantenimiento incluso con el servidor apagado (siempre y cuando se encuentre energizado).
- ✓ El fabricante del equipo debe ser miembro de Distributed Management Task Force, y el equipamiento debe cumplir con DMTF Systems Management Architecture for Server Hardware Command Line (SMASH CLP)
- ✓ Dispositivo Trusted Platform Module 2.0
- ✓ El equipo debe contar con detección de intrusiones y/o modificaciones al firmware/BIOS en el booteo, evitando cualquier cambio en el código de los mismos que no tenga una firma digital válida. Esta característica se solicita para evitar ataques al entorno del data center.

AMBAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD SE SOLICITAN DEBIDO AL GRADO DE CONFIDENCIALIDAD Y SENSIBILIDAD DE LOS DATOS QUE SE ALOJARÁN EN ESTA SOLUCIÓN. LA APERTURA DEL CHASIS PODRÍA LLEVAR A LA SUSTRACCIÓN DE COMPONENTES VITALES DE LOS EQUIPOS QUE ATENTEN CONTRA EL NORMAL

FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS INVOLUCRADOS; O BIEN EN LA CONEXIÓN EN UN PUERTO INTERNO DE UN DISPOSITIVO QUE EXTRAIGA DATOS PRIVADOS PARA LUEGO SER UTILIZADOS CON FINES DISÍMILES A LOS DE LA LÍNEA 144.

LA PROTECCIÓN DE BIOS SE SOLICITA DEBIDO A LA GRAN CANTIDAD DE ATAQUES RANSOMWARE QUE VEMOS EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS, QUE PODRIAN AFECTAR AL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN.

## LOTE 2 ÍTEM 2: SERVIDORES DE EXPLOTACIÓN DE DATOS Y DE REPORTE

Cantidad 2 servidores.

Se indica servidor CODIGO ETAP: SR-001.

Especificación Técnica del Servidor (CODIGO ETAP: SR-001)

CARACTERÍSTICAS GENERALES.

- ✓ Deberá ser totalmente compatible con Arquitectura X86.
- ✓ Deberá poseer setup residente en ROM, CD-ROM o DVD-ROM con password de ingreso y encendido.
- ✓ Deberá poseer control de booteo residente en ROM, con posibilidad de booteo desde CD-ROM y/o DVD-ROM.
- ✓ Deberá poseer reloj en tiempo real con batería y alarma audible.
- ✓ Deberán indicarse otros controles adicionales que posea.

UNIDAD CENTRAL DE PROCESO.

- ✓ Basada en alguna de las siguientes familias de procesadores:
- ✓ “INTEL Xeon” o “AMD Opteron” o rendimiento superior compatible con arquitectura X86. Compatible con sistemas de virtualización, es decir, Intel VT o AMD-Vi/VT-d. Del tipo “Six core” (6 núcleos) o superior
- ✓ Cantidad de sockets a proveer mínimo 2 (cada socket soportará la instalación de 1 CPU del tipo seleccionado).
- ✓ Cantidad de CPU a proveer instaladas (para el tipo seleccionado): mínimo 2
- ✓ Tipo de memoria: Tipo: DDR4-2666 o rendimiento superior con corrección de errores (ECC).
- ✓ Capacidad: Rango inicial 64GB y la ampliación máxima 700GB. (La capacidad máxima de RAM instalable debe poder alcanzarse mediante el sólo agregado o reemplazo de módulos de RAM. No se admitirá que la ampliación de la RAM inicial requiera la instalación o recambio de las CPU originales por otros modelos de CPU.)

PUERTOS.

✓ Se deberán proveer los siguientes puertos:

- 1 Port para mouse (puede utilizarse uno de los puertos USB)
- 1 Port para teclado (puede utilizarse uno de los puertos USB)
- 1 Port para monitor
- Puertos USB (Universal Serial Bus) versión 2.0: Al menos 1 puerto.
- Al menos 3 puertos USB (Universal Serial Bus) versión 3.0

INTERFACES DE RED: 4 de 10/100/1000

#### BUS DE E/S Y EXPANSIÓN

- ✓ Bus de E/S: Deberá soportar mínimamente los estándares PCI 2.1/2.2, PCI-X y PCI-E.
  - Los slots PCI-X deberán permitir alcanzar una tasa de transferencia sincrónica no inferior a 1GB/seg y los slots PCI-E, deberá poseer una tasa de transferencia no inferior a 250 MB/s por LANE.
- ✓ Expansión: Luego de instaladas todas las placas PCI necesarias para cubrir las características del equipo solicitado, deberán quedar mínimo 2 slots PCI-E de 8 LANEs (x8) o superior libres para futuras ampliaciones.

ADAPTADOR DE VIDEO: VGA o superior con 8MB de memoria mínimo para soporte de las interfaces gráficas de los sistemas operativos existentes en el mercado.

#### CONSOLA:

- ✓ Debe ser del tipo para rack de 19", apta para ser dispuesta en bandeja deslizante y estar compuesta por los siguientes elementos:

Monitor: Para Rack de 19", tipo TFT/LCD/LED de 18.5" o superior.

Teclado y mouse: Tipo QWERTY expandido de 101 teclas (mínimo) incluyendo 12 teclas de función, teclado numérico separado y juego de 4 teclas para movimiento del cursor independientes dispuestos en forma de "T" invertida, indicadores luminosos de actividad de mayúsculas, teclado numérico y scroll.

Distribución de teclas en ESPAÑOL.

Rackeable, que incluya preferentemente trackpoint o trackball, o en su defecto un mouse apto para operar en bandeja deslizante de rack de 19", con las adecuadas guías de cable para evitar atascos.

Opciones Para Servidores Rackeables.

Debe ser Rackeable, incluyendo todos los accesorios, tornillos y elementos necesarios para ser alojado en un rack de 19" estándar.

No debe ocupar más de 1 unidad de Rack.

Se incluirá un switch KVM o dispositivo similar compatible,

Debe concentrar todos los puertos en un solo punto de control, de modo que permita acceder a todos los servidores desde un único mouse, teclado y monitor.

Deben incluirse todos los cables de conexión del switch hacia los servidores, así como los cables de alimentación y/o extensión necesarios para conectar el monitor, teclado y mouse.

La cantidad mínima de servidores a concentrar será de:

8 servidores

#### ALMACENAMIENTO MASIVO INTERNO.

✓ Característica de la Controladora de Discos Duros:

SAS o superior: El conjunto formado por la/s controladora/s de disco y la/s unidad/es de disco/s, deberán transferir hacia el canal SAS a una tasa sincrónica no inferior a: 1200 MB/s (12.0 Gbps).

HOT-SWAP: La controladora de discos duros, así como los discos usados en la implementación del sistema de almacenamiento masivo deberán soportar capacidad Hot-Swap de los discos.

Configuraciones RAID soportadas: Configuración RAID 0,1, 0+1 y 5 por hardware en todos los canales.

✓ Discos duros que componen el almacenamiento interno:

Para controladoras SAS con discos SAS, los discos provistos deben ser capaces de transferir en ráfaga, a una velocidad no inferior a: 1200 MB/s (12.0 Gbps).

Para controladoras SAS con discos SAS, los discos provistos deben tener una velocidad de rotación no inferior a: 10000 RPM

✓ Configuración del almacenamiento interno (Arreglo 1):

Configuración RAID a proveer en el conjunto de discos:

RAID 1 (Mirroring)

Configuración del almacenamiento interno:

Capacidad: Una vez configurado el arreglo RAID solicitado, se deberá contar con una capacidad total de almacenamiento no menor a: 300GB, implementada con:

Discos SAS: capacidad por unidad no inferior a: 300GB.

✓ Configuración del almacenamiento interno (Arreglo 2):

Configuración RAID a proveer en el conjunto de discos:

RAID 0+1 ó 10 (Data Stripping+Mirroring)

Configuración del almacenamiento interno:

Capacidad: Una vez configurado el arreglo RAID solicitado, se deberá contar con una capacidad total de almacenamiento no menor a: 600GB, implementada con:

Discos SAS: capacidad por unidad no inferior a: 300GB.

Incluirá discos HOT-SPARE del mismo tipo al indicado. La cantidad a proveer instalados es de 1 discos.

#### FUENTE DE ALIMENTACIÓN.

- ✓ Deberá poder conectarse directamente a la red de suministro de energía eléctrica de 220 V - 50 Hz, además de tener conexión a tierra. La fuente de alimentación debe ser mínimamente redundante del tipo 1+1.
- ✓ El equipo ofertado debe cumplir con certificación Energy Star

#### SISTEMA OPERATIVO.

- ✓ Sistema Operativo Microsoft Windows 2016 Server, en español, edición de 64 bits

#### SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN.

- ✓ El equipo ofertado debe contar con un sensor de detección de apertura del chasis, que genere alertas y notificaciones al/ a los administrador/es sobre el evento, permitiendo evitar la sustracción de componentes, o la alteración de la configuración del servidor, así como de la conexión de dispositivos internos que atenten contra la seguridad del entorno del centro de datos.
- ✓ Puerto dedicado para administración fuera de banda, con características que permitan realizar tareas de mantenimiento incluso con el servidor apagado (siempre y cuando se encuentre energizado).
- ✓ El fabricante del equipo debe ser miembro de Distributed Management Task Force, y el equipamiento debe cumplir con DMTF Systems Management Architecture for Server Hardware Command Line (SMASH CLP)
- ✓ Dispositivo Trusted Platform Module 2.0
- ✓ El equipo debe contar con detección de intrusiones y/o modificaciones al firmware/BIOS en el booteo, evitando cualquier cambio en el código de los mismos que no tenga una firma digital válida. Esta característica se solicita para evitar ataques al entorno del data center.

AMBAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD SE SOLICITAN DEBIDO AL GRADO DE CONFIDENCIALIDAD Y SENSIBILIDAD DE LOS DATOS QUE SE ALOJARÁN EN ESTA SOLUCIÓN. LA APERTURA DEL CHASIS PODRÍA LLEVAR A LA SUSTRACCIÓN DE COMPONENTES VITALES DE LOS EQUIPOS QUE ATENTEN CONTRA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS INVOLUCRADOS; O BIEN EN LA CONEXIÓN EN UN PUERTO INTERNO DE UN DISPOSITIVO QUE EXTRAIGA DATOS PRIVADOS PARA LUEGO SER UTILIZADOS CON FINES DISÍMILES A LOS DE LA LINEA 144.

LA PROTECCIÓN DE BIOS SE SOLICITA DEBIDO A LA GRAN CANTIDAD DE ATAQUES RANSOMWARE QUE VEMOS EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS, QUE PODRÍAN AFECTAR AL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN.

### LOTE 2 ITEM 3: SERVIDORES DOMINIO

Cantidad: 2 servidores.

Se indica servidor CODIGO ETAP: SR-001.

Especificación Técnica de los Servidores (CODIGO ETAP: SR-001)

#### CARACTERÍSTICAS GENERALES.

- ✓ Deberá ser totalmente compatible con Arquitectura X86.
- ✓ Deberá poseer setup residente en ROM, CD-ROM o DVD-ROM con password de ingreso y encendido.
- ✓ Deberá poseer control de booteo residente en ROM, con posibilidad de booteo desde CD-ROM y/o DVD-ROM.
- ✓ Deberá poseer reloj en tiempo real con batería y alarma audible.
- ✓ Deberán indicarse otros controles adicionales que posea.

#### UNIDAD CENTRAL DE PROCESO.

- ✓ Basada en alguna de las siguientes familias de procesadores:
- ✓ "INTEL Xeon" o "AMD Opteron" o rendimiento superior compatible con arquitectura X86. Compatible con sistemas de virtualización, es decir, Intel VT o AMD-Vi/VT-d. Del tipo "Six core" (6 núcleos) o superior
- ✓ Cantidad de sockets a proveer mínimo 2 (cada socket soportará la instalación de 1 CPU del tipo seleccionado).
- ✓ Cantidad de CPU a proveer instaladas (para el tipo seleccionado): mínimo 2
- ✓ Tipo de memoria: Tipo: DDR4-2666 o rendimiento superior con corrección de errores (ECC).
- ✓ Capacidad: Rango inicial 32GB y la ampliación máxima 512GB. (La capacidad máxima de RAM instalable debe poder alcanzarse mediante el sólo agregado o reemplazo de módulos de RAM. No se admitirá que la ampliación de la RAM inicial requiera la instalación o recambio de las CPU originales por otros modelos de CPU.)

#### PUERTOS.

- ✓ Se deberán proveer los siguientes puertos:
  - 1 Port para mouse (puede utilizarse uno de los puertos USB)
  - 1 Port para teclado (puede utilizarse uno de los puertos USB)
  - 1 Port para monitor
  - Puertos USB (Universal Serial Bus) versión 2.0: Al menos 1 puerto.
  - Al menos 3 puertos USB (Universal Serial Bus) versión 3.0

INTERFACES DE RED: 4 de 10/100/1000

#### BUS DE E/S Y EXPANSIÓN.

- ✓ Bus de E/S: Deberá soportar mínimamente los estándares PCI 2.1/2.2, PCI-X y PCI-E.
  - Los slots PCI-X deberán permitir alcanzar una tasa de transferencia sincrónica no inferior a 1GB/seg y los slots PCI-E, deberá poseer una tasa de transferencia no inferior a 250 MB/s por LANE.
- ✓ Expansión: Luego de instaladas todas las placas PCI necesarias para cubrir las características del equipo solicitado, deberán quedar mínimo 2 slots PCI-E de 8 LANEs (x8) o superior libres para futuras ampliaciones.

ADAPTADOR DE VIDEO: VGA o superior con 8MB de memoria mínimo para soporte de las interfaces gráficas de los sistemas operativos existentes en el mercado.

CONSOLA: Estos servidores formarán parte de un rack y no requieren consola

Opciones Para Servidores Rackeables

Debe ser Rackeable, incluyendo todos los accesorios, tornillos y elementos necesarios para ser alojado en un rack de 19" estándar.

No debe ocupar más de 1 unidad de Rack.

#### ALMACENAMIENTO MASIVO INTERNO.

- ✓ Característica de la Controladora de Discos Duros:
  - SAS o superior: El conjunto formado por la/s controladora/s de disco y la/s unidad/es de disco/s, deberán transferir hacia el canal SAS a una tasa sincrónica no inferior a: 1200 MB/s (12.0 Gbps).
  - HOT-SWAP: La controladora de discos duros, así como los discos usados en la implementación del sistema de almacenamiento masivo deberán soportar capacidad Hot-Swap de los discos.
  - Configuraciones RAID soportadas: Configuración RAID 0,1, 0+1 y 5 por hardware en todos los canales.
- ✓ Discos duros que componen el almacenamiento interno:
  - Para controladoras SAS con discos SAS, los discos provistos deben ser capaces de transferir en ráfaga, a una velocidad no inferior a: 1200 MB/s (12.0 Gbps).
  - Para controladoras SAS con discos SAS, los discos provistos deben tener una velocidad de rotación no inferior a: 10000 RPM
- ✓ Configuración del almacenamiento interno:
  - Configuración RAID a proveer en el conjunto de discos:

#### RAID 1 (Mirroring)

Configuración del almacenamiento interno:

Capacidad: Una vez configurado el arreglo RAID solicitado, se deberá contar con una capacidad total de almacenamiento no menor a: 2.4TB, implementada con Discos SAS: capacidad por unidad no inferior a: 2.4TB.

#### FUENTE DE ALIMENTACIÓN.

- ✓ Deberá poder conectarse directamente a la red de suministro de energía eléctrica de 220 V - 50 Hz, además de tener conexión a tierra. La fuente de alimentación debe ser mínimamente redundante del tipo 1+1.
- ✓ El equipo ofertado debe cumplir con certificación Energy Star

#### SISTEMA OPERATIVO.

- ✓ Sistema Operativo Microsoft Windows 2016 Server, en español, edición de 64 bits

#### SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN.

- ✓ El equipo ofertado debe contar con un sensor de detección de apertura del chasis, que genere alertas y notificaciones al/ a los administrador/es sobre el evento, permitiendo evitar la sustracción de componentes, o la alteración de la configuración del servidor, así como de la conexión de dispositivos internos que atenten contra la seguridad del entorno del centro de datos.
- ✓ Puerto dedicado para administración fuera de banda, con características que permitan realizar tareas de mantenimiento incluso con el servidor apagado (siempre y cuando se encuentre energizado).
- ✓ El fabricante del equipo debe ser miembro de Distributed Management Task Force, y el equipamiento debe cumplir con DMTF Systems Management Architecture for Server Hardware Command Line (SMASH CLP)
- ✓ Dispositivo Trusted Platform Module 2.0
- ✓ El equipo debe contar con detección de intrusiones y/o modificaciones al firmware/BIOS en el booteo, evitando cualquier cambio en el código de los mismos que no tenga una firma digital válida. Esta característica se solicita para evitar ataques al entorno del data center.

AMBAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD SE SOLICITAN DEBIDO AL GRADO DE CONFIDENCIALIDAD Y SENSIBILIDAD DE LOS DATOS QUE SE ALOJARÁN EN ESTA SOLUCIÓN. LA APERTURA DEL CHASIS PODRÍA LLEVAR A LA SUSTRACCIÓN DE COMPONENTES VITALES DE LOS EQUIPOS QUE ATENTEN CONTRA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS INVOLUCRADOS; O BIEN EN LA CONEXIÓN EN UN PUERTO INTERNO DE UN DISPOSITIVO QUE

EXTRAIGA DATOS PRIVADOS PARA LUEGO SER UTILIZADOS CON FINES DISÍMILES A LOS DE LA LINEA 144.

LA PROTECCIÓN DE BIOS SE SOLICITA DEBIDO A LA GRAN CANTIDAD DE ATAQUES RANSOMWARE QUE VEMOS EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS, QUE PODRÍAN AFECTAR AL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN.

#### LOTE 2 ITEM 4: SERVIDOR NAS

Cantidad: 1.

Especificación Técnica de los Servidores (CODIGO ETAP: SR-001)

#### CARACTERÍSTICAS GENERALES.

- ✓ Deberá ser totalmente compatible con Arquitectura X86.
- ✓ Deberá poseer setup residente en ROM, CD-ROM o DVD-ROM con password de ingreso y encendido.
- ✓ Deberá poseer control de booteo residente en ROM, con posibilidad de booteo desde CD-ROM y/o DVD-ROM.
- ✓ Deberá poseer reloj en tiempo real con batería y alarma audible.
- ✓ Deberán indicarse otros controles adicionales que posea.

#### UNIDAD CENTRAL DE PROCESO.

- ✓ Basada en alguna de las siguientes familias de procesadores:
- ✓ “INTEL Xeon” o “AMD Opteron” o rendimiento superior compatible con arquitectura X86. Compatible con sistemas de virtualización, es decir, Intel VT o AMD-Vi/VT-d. Del tipo “Six core” (6 núcleos) o superior
- ✓ Cantidad de sockets a proveer mínimo 2 (cada socket soportará la instalación de 1 CPU del tipo seleccionado).
- ✓ Cantidad de CPU a proveer instaladas (para el tipo seleccionado): mínimo 2
- ✓ Tipo de memoria: Tipo: DDR4-2400 o rendimiento superior con corrección de errores (ECC).
- ✓ Capacidad: Rango inicial 16GB y la ampliación máxima 128GB. (La capacidad máxima de RAM instalable debe poder alcanzarse mediante el sólo agregado o reemplazo de módulos de RAM. No se admitirá que la ampliación de la RAM inicial requiera la instalación o recambio de las CPU originales por otros modelos de CPU.)

INTERFACES DE RED: 4 de 10/100/1000

#### BUS DE E/S Y EXPANSIÓN.

- ✓ Bus de E/S: Deberá soportar mínimamente los estándares PCI 2.1/2.2, PCI-X y PCI-E.

- Los slots PCI-X deberán permitir alcanzar una tasa de transferencia sincrónica no inferior a 1GB/seg y los slots PCI-E, deberá poseer una tasa de transferencia no inferior a 250 MB/s por LANE.
- ✓ Expansión: Luego de instaladas todas las placas PCI necesarias para cubrir las características del equipo solicitado, deberán quedar mínimo 2 slots PCI-E de 8 LANEs (x8) o superior libres para futuras ampliaciones.

ADAPTADOR DE VIDEO: VGA o superior con 8MB de memoria mínimo para soporte de las interfaces gráficas de los sistemas operativos existentes en el mercado.

CONSOLA: Estos servidores formarán parte de un rack y no requieren consola

Opciones Para Servidores Rackeables

Debe ser Rackeable, incluyendo todos los accesorios, tornillos y elementos necesarios para ser alojado en un rack de 19" estándar.

No debe ocupar más de 2 unidades de Rack.

ALMACENAMIENTO MASIVO INTERNO.

- ✓ Característica de la Controladora de Discos Duros:
  - SAS o superior: El conjunto formado por la/s controladora/s de disco y la/s unidad/es de disco/s, deberán transferir hacia el canal SAS a una tasa sincrónica no inferior a: 1200 MB/s (12.0 Gbps).
  - HOT-SWAP: La controladora de discos duros, así como los discos usados en la implementación del sistema de almacenamiento masivo deberán soportar capacidad Hot-Swap de los discos.
  - Configuraciones RAID soportadas: Configuración RAID 0,1, 0+1, 6, y 6+0 por hardware en todos los canales.
- ✓ Discos duros que componen el almacenamiento interno:
  - Para controladoras SAS con discos SAS, los discos provistos deben ser capaces de transferir en ráfaga, a una velocidad no inferior a: 1200 MB/s (12.0 Gbps).
  - Para controladoras SAS con discos SAS, los discos provistos deben tener una velocidad de rotación no inferior a: 10000 RPM
- ✓ Configuración del almacenamiento interno:
- ✓ Configuración del almacenamiento interno (Arreglo 1):
  - Configuración RAID a proveer en el conjunto de discos:
    - RAID 1 (Mirroring)
  - Configuración del almacenamiento interno:
    - Capacidad: Una vez configurado el arreglo RAID solicitado, se deberá contar con una capacidad total de almacenamiento no menor a: 1.2TB, implementada con:

- Discos SAS: capacidad por unidad no inferior a: 1.2TB.
- ✓ Configuración del almacenamiento interno (Arreglo 2):  
Configuración RAID a proveer en el conjunto de discos:  
RAID 10 (Mirroring + Stripe)  
Configuración del almacenamiento interno:  
Capacidad: Una vez configurado el arreglo RAID solicitado, se deberá contar con una capacidad total de almacenamiento no menor a: 2.4TB, implementada con:  
Discos SAS: capacidad por unidad no inferior a: 1.2TB.
- ✓ Configuración del almacenamiento interno (Arreglo 3):  
Configuración RAID a proveer en el conjunto de discos:  
RAID 10 (Mirroring + Stripe)  
Configuración del almacenamiento interno:  
Capacidad: Una vez configurado el arreglo RAID solicitado, se deberá contar con una capacidad total de almacenamiento no menor a: 2.4TB, implementada con:  
Discos SAS: capacidad por unidad no inferior a: 1.2TB.

#### FUENTE DE ALIMENTACIÓN.

- ✓ Deberá poder conectarse directamente a la red de suministro de energía eléctrica de 220 V - 50 Hz, además de tener conexión a tierra. La fuente de alimentación debe ser mínimamente redundante del tipo 1+1.
- ✓ El equipo ofertado debe cumplir con certificación Energy Star

#### SISTEMA OPERATIVO.

- ✓ Sistema Operativo Microsoft Windows Storage Server 2016, en español, edición de 64 bits

#### SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN.

- ✓ Puerto dedicado para administración fuera de banda, con características que permitan realizar tareas de mantenimiento incluso con el servidor apagado (siempre y cuando se encuentre energizado).

### LOTE 2 ITEM 5: SOLUCIÓN DE BACKUP EN CINTA

Cantidad: 1

Solución de Backup a cintas con conectividad SAS

Librería de cintas con capacidad para 24 cartuchos como mínimo.

Deberá soportar al menos 2 drives LTO con tecnología LTO-7, actualizable a LTO-8 mediante el cambio solamente de el/los drive/s correspondiente/s.

Debe contener un lector de códigos de barras que permita la identificación e indexación de las cintas utilizadas.

Interfaz SAS de 6 GB/s, como mínimo.

La administración deberá ser basada en web

Debe ser Rackeable, incluyendo todos los accesorios, tornillos y elementos necesarios para ser alojado en un rack de 19" estándar.

Capacidades:

Deberá incluir dos drives LTO-7

Deberá incluir 40 cintas LTO-7 con capacidad de borrado y reescritura

Deberá incluir 4 cintas de limpieza

La transferencia de datos con ambos drives LTO-7 funcionando debe ser no menor que 2 TB/hora.

El tiempo de cambio de cartuchos en cada drive debe ser menor a 1 (un) minuto.

El tiempo de inventariado de cintas con código de barras no debe superar los 2 (dos) minutos.

#### LOTE 2 ITEM 6: COMPUTADORA DE ESCRITORIO

Cantidad 50

CARACTERÍSTICAS GENERALES.

- Arquitectura X86 con soporte USB (Universal Serial Bus)
- Setup residente en ROM con password de booteo y setup.
- Capacidad de booteo remoto a través de la conexión LAN.
- Reloj en tiempo real con batería y alarma audible.

UNIDAD DE PROCESAMIENTO.

- Procesador marca "INTEL", con rendimiento ser NO inferior a "Core i7",
- Como mínimo de doble núcleo, y la antigüedad de lanzamiento al mercado no será mayor a 18 meses.

MEMORIA.

- Tipo: DDR4-2400 o superior.
- Capacidad de 8 GB mínimo, con expansión de hasta 64GB

DISCO DURO.

- Capacidad 1 TB mínimo.
- Posibilidad de sumar un segundo disco de 3.5" sin recurrir a accesorios adicionales.

ALMACENAMIENTO ÓPTICO EXTRAIBLE.

- Unidad de Lectura de DVD-ROM ST-018

VIDEO.

- Controladora de vídeo SVGA/XGA o superior con soporte de color de 32 bits (mínimo). Si la placa de video es on-board, la placa madre deberá incluir un slot PCI-E 16X libre.

#### AUDIO.

- Plaqueta de Sonido (o chipset integrado) con las características de PQS-001.

#### NETWORKING Y COMUNICACIONES.

- Placa de red: 10/100/1000

#### TECLADO.

- Deberá ser en español latinoamericano, del tipo QWERTY, que incluya función numérica.

#### MOUSE.

- Con sensor de movimiento totalmente óptico.

#### PUERTOS INCORPORADOS.

- ✓ Al menos 10 Port USB con sus conectores externos en gabinete. Al menos la mitad de los puertos USB deberán ser versión 3.0 o superior.
  - Al menos 5 de los ports USB deben estar disponibles en el frente del gabinete (mínimo).
  - Al menos 1 Puerto USB Tipo-C, con su conector ubicado al frente del gabinete
- ✓ 1 Puerto para mouse (podrá emplear uno de los puertos USB).
- ✓ 1 Puerto para teclado (podrá emplear uno de los puertos USB).
- ✓ 1 Puerto para monitor del tipo DSUB-15 para VGA/SVGA/XGA.
- ✓ 2 Puertos deberán ser HDMI

LA SOLICITUD DE DOBLE PUERTO CON TECNOLOGÍA DIGITAL RESPONDE A LA CAPACIDAD DE TRANSMITIR EN LA MISMA CALIDAD A AMBOS MONITORES A SER CONECTADOS AL EQUIPO.

#### VIDEO.

- ✓ Placa de Monitor Dual – o solución integrada que permita la utilización de un segundo monitor de forma nativa.

#### SISTEMA OPERATIVO.

- ✓ Windows 10 Professional o superior, edición 64 bits en español con licencia original. A fin de garantizar la compatibilidad del hardware ofertado con el sistema operativo solicitado, la estación de trabajo deberá acreditar haber pasado favorablemente los test de compatibilidad de “Windows 10 –x86”, no aceptando partes o componentes de los mismos, sino la estación en su totalidad. Para ello los oferentes deberán detallar en la oferta el SUBMISSION ID junto al “Windows Logo Verification Report” el cual deberá haber resultado aprobado (approved).

#### RECUPERACIÓN Y SEGURIDAD.

- ✓ Software de Recuperación preinstalado en disco duro o en CD/DVD de booteo, que permita restaurar la instalación original del Sistema Operativo y configuración de fábrica del equipo, sin intervención del usuario salvo para el inicio de dicho proceso.
- ✓ Los puertos USB deberán tener la capacidad de ser desactivados desde la BIOS del Sistema, de manera de poder evitar conexión de dispositivos externos en aquellos equipos donde no se requiera.
- ✓ Dispositivo de Seguridad Física que impida la apertura del gabinete del CPU salvo por personal autorizado: Dispositivo de bloqueo de chasis tipo solenoide, Noble, Kensington o similar en calidad, que impida la apertura no autorizada de la CPU. La remoción de la cubierta debe ser bloqueada completamente por el dispositivo. Una vez abierto, el dispositivo debe ser capaz de volver a su estado de cierre o bloqueo original, sin necesidad de reemplazo, recambio o renovación del mismo.
- ✓ Detección de intrusiones para el firmware de la BIOS en SSM (System Management Mode). Recuperación del firmware en la BIOS después de un ataque de malware en SSM.
- ✓ Característica a nivel BIOS que destruye de manera permanente información del disco duro o disco de estado sólido (SSD). Debe cumplir con los lineamientos de seguridad NIST SP800-88r1 "Clear".

ESTAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD SE SOLICITAN DEBIDO AL GRADO DE CONFIDENCIALIDAD Y SENSIBILIDAD DE LOS DATOS QUE SE ALOJARÁN EN LOS EQUIPOS A UTILIZARSE. LA APERTURA DEL CHASIS PODRÍA LLEVAR A LA SUSTRACCIÓN DE COMPONENTES VITALES DE LOS EQUIPOS QUE ATENTEN CONTRA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS INVOLUCRADOS; O BIEN A LA CONEXIÓN EN UN PUERTO INTERNO DE UN DISPOSITIVO QUE EXTRAIGA DATOS PRIVADOS PARA LUEGO SER UTILIZADOS CON FINES DISÍMILES A LOS DE LA LINEA 144. ASIMISMO, EL BORRADO SEGURO DE LOS DATOS RESPONDE A LA POSIBLE REUTILIZACIÓN A FUTURO DE LOS EQUIPOS, LOS CUALES NO DEBERÁN EN NINGÚN CASO PODER ACCEDER A LOS DATOS GRABADOS EN LOS DISCOS DEBIDO A SU PREVIA UTILIZACIÓN EN LA LÍNEA 144.

LA PROTECCIÓN DE BIOS SE SOLICITA DEBIDO A LA GRAN CANTIDAD DE ATAQUES RANSOMWARE QUE VEMOS EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS, QUE PODRÍAN AFECTAR AL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN.

#### LOTE 2 ITEM 7: MONITORES

Cantidad 100:

Tamaño de pantalla visible medido en diagonal:

21.5" como mínimo.

Interfaz de conexión a monitor:

HDMI y analógica RGB DB-15.

Resolución nativa:

1920 x 1080 px.

Brillo:

No inferior a 250 cd/m<sup>2</sup>

Relación de Contraste:

No menor a 500:1

Tiempo de respuesta:

No mayor a 5 ms.

Ángulo de visión:

No menor a 170° Horizontal/160° Vertical.

Alimentación eléctrica:

20 V - 50 Hz sin necesidad de transformadores externos

#### LOTE 2 ITEM 8: UPS

Cantidad: 2

Suministro de Energía (sistema de energía ininterrumpida Central telefónica) de acuerdo a Código ETAP: UPS-003-00

Se deberá proveer un sistema de alimentación conformado por un rectificador-cargador y baterías, independiente del ya existente en el data center, dedicado exclusivamente a la alimentación de los servidores y de la central telefónica utilizados por el sistema de atención de llamadas de la Línea 144.

El rectificador-cargador deberá ser autorregulado electrónicamente y esta dimensionado de tal modo que mientras alimente al sistema permita paralelamente la carga a fondo de las baterías permanentemente. El oferente se encargará de su mantenimiento y reparación si fuere necesario durante la duración del contrato.

Unidad de Potencia Ininterrumpida (UPS) de tecnología de Línea Interactiva

Rango de Potencia: 7Kva o superior

Autonomía a plena carga no menor a 40 minutos.

Justificación de la autonomía particular solicitada:

Tensión de entrada 200-260 VAC / 50 Hz  $\pm$  5 %.

Tensión de salida 220 VAC  $\pm$  5 % (apropiada para cargas de 220-240 VAC).

Forma de onda de salida Senoidal o cuasi-senoidal.

Eficiencia mayor al 90 % a plena carga (para disminuir la disipación de calor).

Tomas de salida Tipo “Tomacorrientes provistos en el gabinete de la UPS” o “Borneras para conexión a distribuidor exterior” según lo permita la potencia de salida solicitada.

El equipo deberá tener capacidad de proveer una cantidad mínima de tomacorrientes equivalentes a 1 toma de salida por cada 500VA de potencia de salida. Esto es, si la UPS tiene capacidad de entregar 10.000VA, deberá permitir la conexión a un total de 20 tomacorrientes.

En caso de usarse borneras para conexión a distribuidor, éstas deberán tener capacidad de conectar regletas rackeables en racks estándar de 19”.

Se deberán proveer todos los cables, regletas o accesorios para rack que sean necesarios, a fin de contar con un mínimo de:

18 tomacorrientes.

Indicación luminosa de encendido (on/off), señalización de pérdida de energía primaria y en batería acústica y luminosa.

Indicación del estado de carga de batería y consumo.

Totalmente protegida contra sobrecarga y con reposición manual de la protección sin necesidad de abrir el equipo.

Baterías herméticas, sin mantenimiento y cambiables por el usuario sin necesidad de apagar el equipo.

Puerto para conexión con software para cierre automático y ordenado de aplicaciones y sistema operativo, monitoreo de tensión de alimentación y salida, consumo total, estado de carga de la batería, posibilidad de registro de eventos, variables, etc.

Compatibilidad de software con:

Windows 2016 Server

Otros

Posibilidad de administración y control remoto mediante módem y red soportando protocolos Telnet, SNMP y WEB por hardware (para total independencia y facilidad de implementación).

Capacidad para incorporar sensores que registren la temperatura, humedad y otras entradas/salidas eléctricas en el entorno del servidor o rack de comunicaciones y que reporten cambios en los parámetros prefijados al administrador, mediante conexión de red, telefónica o buscapersonas (pager) en forma totalmente automática.

Posibilidad de by-pass manual y automático para mínimo impacto ante reparaciones.

#### GARANTÍA:

1. Los bienes a adquirir estarán amparados por una garantía, por un período de doce (12) meses, que regirá a partir de la fecha de firma del Acta de Recepción Definitiva.

2. La garantía comprenderá el reemplazo de la unidad defectuosa en el lugar donde originariamente fuera entregada, por una de iguales o superiores características, funcionando a entera satisfacción del comprador, sin cargo de ningún tipo para el comprador y cumpliendo con las especificaciones técnicas descriptas.
3. La garantía será integral, es decir que comprenderá el reemplazo de las partes o bienes que sean necesarios sin cargo alguno para el comprador. La garantía cubrirá toda clase de eventos cualquiera sea su origen, a fin de reemplazar las partes y/o los bienes completos que sean necesarios para poner a los bienes objeto del contrato en condición óptima de uso y funcionamiento.
4. Por condición óptima de uso y funcionamiento se entiende el cumplimiento de las mismas condiciones de uso que las previstas en el protocolo de testeo.
5. Por mal funcionamiento se entiende cualquier anomalía, alteración, variación, calentamiento o cualquier otro vicio de funcionalidad que impida el correcto desempeño del equipo durante el uso.

### LOTE 3 ITEM 1: TERMINALES – INFRAESTRUCTURA DE VOZ

Requerimientos técnicos a cumplir por los Teléfonos IP.

- ✓ Todos deberán contar con doble puerto Ethernet 10/100/1000 de manera tal que permita conectar la estación de trabajo utilizando el mismo puerto del switch que proporciona servicio al teléfono. Para ello los aparatos telefónicos deberán cumplir con la norma IEEE 802.3af – Power over Ethernet. Cada teléfono deberá proveerse con su correspondiente patch cord.

Teléfonos IP Gama Media.

Cantidad: 50

- ✓ Los teléfonos IP propuestos deberán utilizar el protocolo SIP (Session Initiative Protocol) debiendo cumplir las siguientes características:
- ✓ Pantalla de 3 pulgadas o superior con una resolución mínima de 396 x 162 px.
- ✓ Soporte de SIP
- ✓ Codecs a soportar: G.711, G.729
- ✓ Alimentación mediante Soporte de PoE 803.2af y/o transformador externo
- ✓ Switch integrado 10/100
- ✓ Manos libres full duplex
- ✓ Soporte de vincha externa cableada con un puerto dedicado para este fin
- ✓ Teclas fijas o acceso a función:
- ✓ Control de volumen.
- ✓ Mute.
- ✓ Manos libres.
- ✓ Headset.
- ✓ Voicemail.
- ✓ Navegación de menú.

- ✓ Conferencia y transferencia.
- ✓ Acceso a Directorio
- ✓ Soporte de 2 internos telefónicos simultáneos o superior (teléfono multi-línea).

GARANTÍA:

1. Los bienes a adquirir estarán amparados por una garantía, por un período de doce (12) meses, que regirá a partir de la fecha de firma del Acta de Recepción Definitiva.
2. La garantía comprenderá el reemplazo de la unidad defectuosa en el lugar donde originariamente fuera entregada, por una de iguales o superiores características, funcionando a entera satisfacción del comprador, sin cargo de ningún tipo para el comprador y cumpliendo con las especificaciones técnicas descriptas.
3. La garantía será integral, es decir que comprenderá el reemplazo de las partes o bienes que sean necesarios sin cargo alguno para el comprador. La garantía cubrirá toda clase de eventos cualquiera sea su origen, a fin de reemplazar las partes y/o los bienes completos que sean necesarios para poner a los bienes objeto del contrato en condición óptima de uso y funcionamiento.
4. Por condición óptima de uso y funcionamiento se entiende el cumplimiento de las mismas condiciones de uso que las previstas en el protocolo de testeo.
5. Por mal funcionamiento se entiende cualquier anomalía, alteración, variación, calentamiento o cualquier otro vicio de funcionalidad que impida el correcto desempeño del equipo durante el uso.

**LOTE 4 ITEM 1: CENTRAL TELEFONICA – INFRAESTRUCTURA DE VOZ**

Se instalará y adecuará una Central Digital de servicios integrados de telecomunicaciones y del distribuidor general de líneas para la solución de la Plataforma de Atención de Llamadas 144.

Se instalarán la totalidad de los elementos componentes del sistema de voz, que incluyen la Central Telefónica, con los aplicativos de sistema operativo, ACD, CTI, la plataforma de Grabación Digital, Terminales telefónicos y licencias. de igual forma el adjudicatario asumirá la totalidad de los costos y gastos, de cualquier naturaleza, que se deban afrontar para el cumplimiento del objeto de la presente, durante la vigencia del contrato.

Todos los requerimientos técnicos y funcionalidades esperados de acuerdo a lo solicitado en esta sección, deben operar tanto en forma independiente unas de otras como en forma totalmente integrada y simultánea, sin limitación alguna.

Todos los elementos necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto por la cláusula anterior deberán ser ofertados por el oferente como parte integral de su propuesta y entregados en su oportunidad, se hayan requerido expresamente o no en la presente sección.

Especificaciones Técnicas:

- ✓ Se requiere un sistema de Telefonía IP que incluya características de colaboración como video, compartir escritorio, listas de contactos, etc. Los equipos del lado cliente deberán ser capaces de soportar los servicios de colaboración sin la inclusión de ningún hardware específico.

- ✓ El sistema de telefonía IP deberá operar de forma centralizada, es decir, todos los elementos del sistema deberán registrarse y gestionarse desde un único grupo de servidores. Si se considera conveniente la distribución de los servidores en dos Sedes distintas por cuestiones de redundancia se podrá instalar un segundo grupo de servidores.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ El Plan de numeración debe soportar una estructura tipo E.164 y URI (SIP) para terminales de telefonía
- ✓ El plan de numeración deberá ser totalmente flexible y deberá permitir el empleo de números de extensión desde 3 (tres) hasta no menos de 15 (quince) dígitos. Deberán poder coexistir múltiples planes de numeración de distinta longitud. Deberán poder coexistir planes de numeración solapados (repetición de los mismos internos). Con el fin de compatibilizar los planes de numeración, en el caso de integrar la central a una red, el sistema deberá permitir el agregado de un prefijo o la conversión numérica de los dígitos.
- ✓ El Sistema admitirá mínimamente la implementación de las siguientes características de movilidad:
- ✓ Permitir la implementación de características de “único número”, es decir independientemente de la cantidad de extensiones que tenga un usuario (teléfono celular, laboral, personal), el llamante pueda marcar solo un número telefónico para comunicarse con este usuario final.
- ✓ El usuario deberá poder manejar su propio flujo de llamadas, pudiendo gestionar sus prioridades de llamadas y desde que dispositivo podrá tomar la llamada.
- ✓ Los terminales telefónicos deben indicar estados de presencia de los dispositivos.
- ✓ El equipo deberá disponer de un servicio de música en espera sobre la parte llamante externa o interna retenida.
- ✓ El equipo deberá disponer en forma básica de guías vocales o alfanuméricas que orienten al usuario en la utilización de su teléfono.

- ✓ El software y el hardware deberán ser totalmente compatibles para garantizar la adecuada ejecución de las aplicaciones. Así mismo, deberá asegurarse que todo el Software del sistema pueda ser ejecutado en el Hardware y Sistema Operativo de los servidores propuestos. Deberá contar con la capacidad para hacer copias de seguridad de los datos más importantes (Base de datos) y la flexibilidad de guardarlos en otro servidor situado en cualquier lugar de la red IP.
- ✓ Todos los componentes críticos de la solución deben ser redundantes y tolerantes a fallos y el diseño no debe poseer puntos únicos de falla.
- ✓ El sistema debe operar con el protocolo estándar SIP (Session Initiation Protocol), se deberá mencionar los RFC soportados por la plataforma.
- ✓ La Plataforma deberá ofrecer la posibilidad de integración con el resto de las Centrales Telefónicas IP existentes en el Instituto mediante la configuración de un troncal SIP incluyendo el licenciamiento necesario para esta integración con la posibilidad de cursar entre ambos sistemas, como mínimo sesenta (60) llamados simultáneos.
- ✓ La plataforma debe soportar comunicación de audio segura basada en estándares SRTP, así mismo, todo el tráfico entre un host y los servidores de aplicaciones deberán ser encriptados usando cifrado AES.
- ✓ La Plataforma deberá utilizar de forma nativa el protocolo de iniciación de sesión (SIP) para el protocolo de voz sobre internet (VoIP), así mismo deberá ser capaz de soportar comunicaciones seguras a través del estándar SRTP y adaptar las nuevas especificaciones de protocolo, conforme éstas evolucionen y sean revisados los estándares RFC en los que están basadas estas definiciones.
- ✓ La solución deberá ser compatible con troncales SIP nativas en caso de requerir su utilización en el futuro.
- ✓ Se deberán poder establecer grupos de teléfonos y gateways y definir qué tipo de Codec - G.711 ó G.729a/b se utilizará para las comunicaciones dentro de cada uno de los grupos y entre cada uno de los grupos.
- ✓ Para las comunicaciones en las que intervengan sólo dos teléfonos, estos deberán contar con la capacidad de cursar las llamadas tanto en G.711 como en G.729a/b directamente entre ellos a nivel IP, utilizando RTP. En estas condiciones el Streaming de RTP deberá ir directamente de teléfono a teléfono.
- ✓ Posibilidad de integrar un cliente de Mensajería Instantánea y videoconferencia sin agregar equipamiento ni módulos adicionales.
- ✓ Las interfaces de aplicaciones para los usuarios finales deberán ser en idioma español. En el caso de las interfaces de gestión del sistema por parte de los administradores del mismo se admitirá el uso del idioma inglés.

- ✓ Se deberán proveer copias de respaldo de todo el software que se proporcione, tanto del sistema operativo de la central como de los sistemas de gestión, administración, mantenimiento y del sistema de tasación.

#### Funcionamiento de recuperación (Failover).

- ✓ La Plataforma deberá proveer una completa configuración contra fallos que proteja las operaciones contra problemas en distintos componentes de hardware o software, en la que se contará con una configuración de conmutación por diseño para los servidores de aplicación, utilizando servidores primarios y de espejo en espera (“hot-standby”); así como, redundancia en procesadores en esquemas N+1 para garantizar una operación activa-activa.
- ✓ Además, se deberá implementar accesos a las múltiples troncales, para redirigir el tráfico de llamadas rápidamente en caso de alguna interrupción en la comunicación.

#### Enrutamiento de Llamadas.

- ✓ El sistema tendrá la posibilidad de selección automática de ruta ya sea por menor costo en situaciones normales, o ante el corte de algún enlace de datos o telefónico. Adicionalmente, permitirá el re enrutamiento de las llamadas también ante la congestión de los vínculos WAN sobre líneas de telefonía pública. Debe ser posible también modificar el ruteo en forma programada utilizando el huso horario.
- ✓ Selección automatizada de ancho de banda. Para los usuarios dentro de la red de la casa central y las comunicaciones entre la casa central y los sitios remotos.
- ✓ Deben utilizarse para este fin distintos tipos de CODEC, sobre la red LAN local la norma G.711 sobre la red WAN hacia las localidades remotas la norma G.729A/B.
- ✓ El sistema debe proporcionar un control de administración de llamadas, para permitir un número determinado de llamadas por cada enlace de WAN.
- ✓ Tendrá flexibilidad en el tratamiento de los dígitos para cada llamada: análisis digital de la llamada (inserción, borrado y extracción de cadena de dígitos, y códigos de acceso de llamada).
- ✓ Posibilidad de solicitar código de salida al usuario, pudiendo limitar por determinado tipo de llamada.

#### Capacidades Requeridas.

- ✓ 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.

- ✓ Los internos IP deberán ser licenciados de manera tal que se pueda asignar internos correspondientes a una Sede en otra mediante un simple cambio de configuración, sin requerir agregado de licencias.

Descripción	Cantidades	
	Sede central	
	Inicial	Final
<b>Conexión a Líneas Urbanas Analógicas</b>	8	16
<b>Canales troncales E1 con señalización R2</b>	2	2
<b>Canales troncales IP</b>	40	40
<b>Canales IP para conexión de Terminales Telefónicos tipo 1</b>	0	0
<b>Canales IP para conexión de Terminales Telefónicos tipo 2</b>	40	40
<b>Canales IP para conexión de Terminales Telefónicos tipo 3</b>	0	0
<b>Canales IP para conexión de Terminales Telefónicos tipo 4</b>	0	0
<b>Canales IP para conexión de Terminales Telefónicos tipo 5</b>	0	0
<b>Puertos para Fax</b>	0	0
<b>Puertos para Consola de Operadora</b>	0	0
<b>Casillas de Correo de Voz</b>	0	0

✓

Sistema central de administración.

- ✓ Se deberá proporcionar un Portal Web o una aplicación desde la cual se podrán configurar todas las facilidades del sistema en forma centralizada.
- ✓ Se brindará al personal de este Instituto un usuario con acceso total y este podrá crear otros con los mismos o menores alcances para organizar la administración del sistema.
- ✓ Además, el sistema podrá tener configurado un cliente de correo en algún servidor de cliente, para el envío de informes, y/o alarmas a administradores, etc. Para ello deberá tener conectividad con el servidor de correo que vaya a utilizar.

Activación de Trazas.

- ✓ Se deberá proporcionar un mecanismo de monitoreo que, conjuntamente con el sistema de alarmas, permita la resolución de incidencias del sistema. La configuración de los mecanismos de traza del sistema permitirá definir hasta 6 niveles de depuración y pueden aplicarse de manera focalizada a determinados dispositivos del conjunto de servidores. Los ficheros que contienen trazas podrán almacenarse como texto o en formato XML de manera que queden accesibles a la aplicación de análisis de trazas del propio sistema.

#### Monitoreo.

- ✓ Se deberá contar con una aplicación que permita monitorear el comportamiento del conjunto de servidores en tiempo real, utilizando HTTP y TCP para controlar el estado, descubrir dispositivos conectados y medir el rendimiento del sistema y de las aplicaciones CTI en ejecución.
- ✓ Deberá permitir monitorear en forma continua una serie de objetos pre configurados y generar alertas en forma de correos electrónicos cuando los valores han sobrepasado los valores umbrales definidos. También se deberán poder generar estadísticas sobre los mencionados objetos, los cuales pueden ser:
  - ✓ Dispositivos: monitoreo de teléfonos, gateways y dispositivos de medio.
  - ✓ Tráfico telefónico: llamadas intentadas, completadas y en curso.
  - ✓ Servidores: uso de CPU, espacio en disco y servicios críticos.
  - ✓ Activación y control de servicios.

#### Sistema de Tarificación.

Se deberá incluir un software con capacidad para el registro detallado de las comunicaciones salientes (Tarificación). Deberá incluirse en el proyecto una PC/Servidor para la instalación del software requerido.

- ✓ Dado que este software constituye una aplicación, que, como otras, se incorpora a la plataforma base agregando valor a la solución, se admitirán soluciones de Tarificación de marca distinta que el sistema de procesamiento de llamadas ofertado.
- ✓ La conexión entre la PC que contendrá el software de Tasación y la central telefónica deberá ser a través de Ethernet para poder así acceder desde cualquier lugar de la red LAN o WAN.
- ✓ La gestión de la tasación permitirá obtener reportes con una presentación de fácil manejo para el usuario y actualizada (utilizando menús, ventanas y herramientas similares). No se deberán realizar operaciones adicionales para obtener la información. Dichos reportes se podrán obtener en pantalla o en archivo electrónico.
- ✓ Los datos de registración y facturación deberán ser almacenados en algún tipo de soporte magnético u óptico removible, que permita el archivado periódico de la información generada.
- ✓ Debe especificarse el tipo de soporte y la capacidad de cada unidad. Se hará una estimación de las unidades necesarias, preferentemente una, para contener toda la información correspondiente a cada bimestre completo, es decir, cada período de facturación de las prestatarias del servicio telefónico.

Pre atendedor.

- ✓ La solución deberá contar con un sistema de pre atención y derivación de llamadas integrado a la Central Telefónica, debiendo permitir la grabación de mensajes de bienvenida de por lo menos 180 segundos.
- ✓ Estos mensajes deberán ser reproducidos desde algún servidor instalado localmente en cada sitio al efecto de evitar la una carga de datos excesiva en la red WAN.
- ✓ Deberá permitir implementar al menos cuatro (4) menús de pre atención asociados a cabeceras de grupos de atención.
- ✓ Capacidad de hasta 32 puertos de atención simultánea.
- ✓ Sistema de administración de saludos.
- ✓ Agenda de feriados
- ✓ El producto ofertado deberá ser para Telefonía IP en forma nativa. No se admitirán soluciones basadas en interfaces telefónicas analógicas o digitales conectados a puertos telefónicos externos de gateways de IP.
- ✓ Atendedor Automatizado Configurable
- ✓ Sistema de Administración de Saludos
- ✓ Agenda de Feriados
- ✓ Horas Laborales
- ✓ Saludos Alternativos de Atendedor Automatizado.

Mensajería de voz

- ✓ Capacidad inicial para un 20 % de los usuarios con posibilidad de ampliación.
- ✓ Una Hora de Almacenamiento (configurable por casilla).
- ✓ Acceso al correo electrónico y al correo de voz para reproducir y eliminar mensajes de voz desde el mismo cliente de correo electrónico de escritorio.
- ✓ Los mensajes de voz de la bandeja de entrada de correo deben sincronizarse con el indicador de mensajes en espera del teléfono.
- ✓ Interfaz Web para gestión de la bandeja de entrada para mensajes de voz. Debe permitir ver, ordenar, reproducir, crear, reenviar y responder a los mensajes de voz.
- ✓ Dirigir fácilmente los mensajes a varios destinatarios y listas de distribución.
- ✓ Administración a través de Web que permita a los usuarios personalizar sus configuraciones, tales como las opciones del correo de voz, los códigos de seguridad, las listas de distribución personal y las opciones de envío de mensajes.
- ✓ Interfaz de administración de Web para definir y gestionar las reglas personales de transferencia de llamadas con el fin de personalizar el envío de llamadas entrantes en función de quienes realizan las llamadas, la hora del día o el estado en el calendario.
- ✓ Casilla de Mensajes General
- ✓ Asistente para configuración de casilla para usuario final

- ✓ Funcionalidades de Voicemail: contestación, derivación y archivado de mensajes; marcado de mensajes para privacidad, urgencia o envío futuro; saludos alternativos; pausa, avance rápido y rebobinado.
- ✓ Listas de Distribución Públicas y Privadas
- ✓ Mensajes Broadcast
- ✓ Recuperación de Mensajes Borrados (Undelete)
- ✓ Calling Line Identification como parte de la información de mensaje.
- ✓ Saludos Standard y Alternativo
- ✓ Expiración mandatoria de mensajes
- ✓ Mensajería Unificada: acceso a mensajes de voz desde un solo inbox. Especificar el cliente de mail compatible y soportado.

#### 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:
- ✓ El servicio de presencia y mensajería instantánea debe estar basado en el estándar XMPP.
- ✓ Integración con otros clientes de software que soporten XMPP.
- ✓ Integración con otras plataformas para comunicaciones server a server por medio de XMPP.
- ✓ Soporte de directorio LDAP (lightweight Directory Access Protocol) Versión 3 para búsqueda de contactos.
- ✓ Soporte de Encriptación de las comunicaciones de mensajería por medio de 256-bit Advanced Encryption Standard (AES) encryption and Transport Layer Security/Secure Sockets Layer (TLS/SSL)
- ✓ El propio estado de presencia debe poder ser cambiado por el usuario mediante el softphone o teléfono IP a Disponible, Ocupado, Ausente, En reunión, o ser parametrizable por el propio usuario.
- ✓ En caso de que el usuario se encuentre utilizando su propio teléfono IP, su estado de presencia debe cambiarse automáticamente a “Al Teléfono” o similar.
- ✓ Por medio del softphone se deberán poder establecer comunicaciones de mensajería instantánea de forma simple.
- ✓ El servicio de presencia y mensajería instantánea deberá permitir ser invocado desde diferentes puntos de acceso como ser Microsoft Outlook (desde el correo electrónico, una cita o el calendario) o desde una página web.
- ✓ El estado de presencia debe ser adecuado automáticamente según el calendario de Microsoft Outlook del usuario.

- ✓ Todos los mensajes deben ser almacenados de forma centralizada y por un lapso parametrizable por el administrador.
- ✓ El sistema debe contar con un cliente de software unificado para Audio, Video, Presencia y Mensajería Instantánea.
- ✓ El servicio de presencia y mensajería instantánea debe estar disponible para su utilización en dispositivos móviles con sistemas operativos iOS 10 o superior y Android OS 4.1.2 o superior.
- ✓ El servicio de presencia y mensajería instantánea debe estar disponible para su utilización en computadoras personales con sistemas operativos Windows 10 o superior y Apple OSX 10.11 o superior.
- ✓ Dicho cliente de software unificado debe soportar notificaciones de llamadas de audio o video y mensajes aún con el dispositivo de hardware móvil en estado suspendido.
- ✓ Mediante el servicio de presencia y mensajería instantánea se debe poder enviar archivos con opción de aceptación o rechazo por parte del destinatario
- ✓ Se deben poder generar sesiones de mensajería instantánea con múltiples usuarios de forma simultánea (salas de mensajería instantánea) tanto de forma persistente o ad-hoc.
- ✓ cliente de software debe soportar la posibilidad de escuchar los mensajes de correo de voz.
- ✓ Debe soportar el historial de chat personal.
- ✓ Llamadas de voz o de video punto a punto o para conferencias.
- ✓ El sistema debe permitir la conexión desde redes públicas, como internet, sin la necesidad de un cliente VPN de manera segura y transparente para el usuario por medio de una arquitectura de reverse- proxy. Tanto en PC con Windows y MAC OS o móviles basado en iOS o Android.
- ✓ El cliente de software debe soportar Audio, Video, Presencia en un cliente unificado.
- ✓ Protocolos soportados: SIP, IPV4, IPV6, Dual Stack, TLS, RTP, RTCP, DTMF, BFCP, HTTPS, XMPP.
- ✓ Estándares de audio soportados: G.711 a/ $\mu$ -law y G729.
- ✓ Estándares de video soportados: H.264/AVC.

#### Servicio de Video Conferencia y Colaboración.

- ✓ La plataforma de procesamiento de llamadas debe estar integrada con las herramientas de Video y Colaboración para brindar los siguientes servicios:
- ✓ Disponibilidad de 90 sesiones de video de alta definición HD 720p con alta disponibilidad.
- ✓ Soporte de LDAP.
- ✓ Resolución de video hasta 1080p60 y contenido hasta 1080p30.
- ✓ Capacidad de grabación y streaming en 720p30.

- ✓ Capacidad de unirse a la reunión por voz sobre ip o por el sistema de telefonía.
- ✓ Compartir contenido durante una sesión.
- ✓ Cuando se comparta contenido deberá tener la posibilidad de seleccionar el escritorio o una aplicación.
- ✓ Compatibilidad con MAC, PC, iOS, Android y navegadores que soporten WebRTC.
- ✓ Capacidades durante la reunión: Lista de participantes, sumar o sacar participantes, callar a uno o todos los participantes, deshabilitar el video de uno o todos participantes, grabar la conferencia, habilitar el video de uno o todos los participantes, restringir acceso a la conferencia, compartir contenido de escritorio o de una aplicación.
- ✓ Las reuniones deberán poder ser agendadas, en caliente (Ad-hoc) como tipo punto de encuentro (rendezvous).
- ✓ El cliente de presencia y mensajería instantánea podrá terminar llamadas de audio o video en la plataforma de video y colaboración.
- ✓ Cada reunión de Colaboración Web debe permitir compartir aplicaciones específicas o la totalidad del escritorio utilizando voz y video simultáneamente dentro de la misma plataforma. Adicionalmente, se requiere función de pizarra donde el presentador puede escribir / dibujar libremente.
- ✓ Cada reunión debe permitir al menos 90 usuarios simultáneos en HD (720p).
- ✓ Debe permitir que todos los datos estén cifrados y asegurados con SSL / TLS.
- ✓ Debe permitir intercambiar consultas o comentarios por medio escrito (funcionalidad de mensajería instantánea).
- ✓ Unidad centralizada independiente de los equipos terminales.
- ✓ El servicio de Conferencias de Video debe contar con alta disponibilidad tanto en hardware como en software.
- ✓ Cada reunión deberá contar con la capacidad de soportar 6 participantes en presencia continua en formato Full HD 1080p a 30 cuadros por segundo. Se requiere informar los tipos de layouts disponibles en el sistema. Es el anfitrión de la reunión el que podrá configurar el layout de su propia reunión sin afectar el layout de otros anfitriones.
- ✓ Soportar llamadas de 4Mbps o superior por llamada establecida.
- ✓ Protocolos de mínima a soportar. SIP, BFCP, H.323, H.239.
- ✓ Estándares de Audio G.729a, G.711a/u.
- ✓ Estándares de Video: H.264 SVC, H.264 AVC, HTML5/WebRTC.
- ✓ Soportar transcoding de los codecs antes mencionados.
- ✓ Soportar conferencias "ad-hoc" o salas de video personales permanentes que faciliten el uso del sistema sin necesidad de agendamiento.
- ✓ PIN de seguridad para las conferencias.
- ✓ Herramienta de gestión basada en Web.

- ✓ Asignar características como ancho de banda máximo, tipo de visualización, códecs de video, layout para cada una de las conferencias ad-hoc.
- ✓ Soportar conferencias gestionadas por operador con herramientas que faciliten esta funcionalidad.
- ✓ Deberá contar con al menos un puerto Ethernet 10/100/1000 Mbps.
- ✓ Cada puerto debe ser transcodificado individualmente y la resolución que recibe cada participante deberá mantenerse por más que otros usuarios en la misma conferencia ingresen con una resolución inferior.
- ✓ El sistema debe permitir la conexión desde redes públicas, como internet, sin la necesidad de un cliente VPN de manera segura y transparente para el usuario por medio de la misma arquitectura de reverse-proxy usada para el cliente de mensajería. Tanto en PC con Windows y MAC OS o móviles basado en iOS.
- ✓ Soporte de interoperabilidad con Microsoft Lync para audio y video con capacidad para 15 llamadas simultáneas.

#### Funcionalidad del sistema para Teléfonos IP.

- ✓ Deberán permitir retención, transferencia, reenvío, conferencia, la marcación rápida, llamada al último número y otras características a teléfonos IP, por ejemplo, a las localidades remotas centralizadas que pudieran conectarse en el futuro.
- ✓ Se Deberán poder configurar distintas clases de servicios de acuerdo a las definiciones realizadas para cada usuario, debiendo permitir para el acceso a las líneas urbanas como mínimo las siguientes categorías:
  - ✓ Abonados restringidos: No tendrán acceso de ninguna forma a las líneas urbanas.
  - ✓ Abonados semi restringidos: No tendrán la posibilidad de realizar comunicaciones automáticas por líneas urbanas, solo podrán hacerlas efectivas mediante la operadora.
  - ✓ Abonados urbanos: Si bien se le permitirá el acceso a líneas urbanas de acuerdo con los códigos de acceso a cada localidad o dependencia, se les bloqueará las comunicaciones a larga distancia o a celulares.
  - ✓ Abonados irrestrictos: Se les permitirá el acceso a líneas urbanas sin ningún tipo de restricción.
  - ✓ Abonados con líneas troncales individuales: Se les permitirá tomar sólo su línea privada (con o sin restricción de telediscado) y si se desea también las líneas de acceso general (con o sin restricción).
- ✓ Fuera de horario de trabajo el sistema deberá poder bloquear las Llamadas Locales, Nacionales e Internacionales de todos los teléfonos permitiendo salidas únicamente a través del uso de una clave numérica por sector o por empleado.
- ✓ El sistema deberá incluir la posibilidad de brindar sobre los teléfonos IP un servicio para la interacción Jefe – Secretaria cumpliendo los siguientes requerimientos:

- ✓ El asistente tendrá la posibilidad de manejar con su aparato por lo menos 3 jefes, pudiendo ser asistida en forma alternativa por una segunda asistente (Backup) en caso de verse sobrepasada.
- ✓ El asistente podrá conectarse en forma directa con el jefe utilizando una tecla definida en el teléfono IP correspondiente.
- ✓ Otros internos podrán acceder directamente al IP Phone del jefe si se encuentra autorizado por el administrador del sistema.
- ✓ Permitirá la formación de grupos de internos que compartirán la tarea de atender llamadas, en estos grupos, las llamadas entrantes, de acuerdo al tipo de grupo, podrán ser dirigidas:
- ✓ Siempre al primer interno del grupo y si este está ocupado o no contesta a los siguientes, siempre en el mismo orden.
- ✓ Al siguiente del que atendió el último llamado y hacer la búsqueda si este está ocupado o no contesta sobre los siguientes, en forma circular
- ✓ Por balanceo, de manera de hacer parejos los tiempos de recepción de llamados entre los miembros del grupo.
- ✓ Mediante la programación de un código el usuario del interno podrá bloquear el interno para la realización de llamadas (Candado Electrónico).
- ✓ Atención de llamadas que son dirigidas a otros internos (captura de llamadas dirigida y por grupos).
- ✓ Generación de ruido de confort.
- ✓ La posibilidad de configurar Hot line.
- ✓ Dentro de las funcionalidades soportadas para los usuarios se requerirán al menos los siguientes servicios:
- ✓ Desvío de llamadas-Todas, por ocupado o no contesta (fuera de la red/en la red).
- ✓ Estacionamiento / recuperación de llamadas.
- ✓ Recepción de llamadas de grupo-universal (mediante un código cuando suena una campanilla general).
- ✓ Llamada en espera / recuperación de llamadas.
- ✓ Marcación entrante directa.
- ✓ Marcación saliente directa.
- ✓ Timbrado distintivo (interno vs. externo).
- ✓ Rellamada de último número (fuera de la red/en la red).
- ✓ Indicador de mensaje en espera.
- ✓ Conferencia múltiple: de hasta cinco participantes como mínimo.
- ✓ Aparición de varias líneas por teléfono.
- ✓ Música en espera.
- ✓ Marcación rápida: por lo menos diez por teléfono.

- ✓ Controles de volumen de la estación (audio y tono).
- ✓ Transferencia con suspensión temporal de consulta.
- ✓ Un usuario deberá poder hacer login sobre cualquiera de los IP Phone de manera que al hacerlo trasladar todas las funcionalidades de su interno.
- ✓ Servicio de FAX tradicional a través de IP G.711 “pass-through” y paquetizado a través del protocolo T.38 (Real Time Fax).
- ✓ Posibilidad de Inter operar con otros sistemas o aplicaciones basados en protocolo SIP.
- ✓ Acceso Remoto a las funcionalidades de la telefonía.
- ✓ El sistema debe permitir el acceso remoto de usuarios conectados en internet utilizando cualquier servicio de banda ancha.
- ✓ El usuario remoto debe utilizar la infraestructura de telefonía montada para el ruteo de la llamada.
- ✓ Especificar componentes necesarios para dar esta funcionalidad.
- ✓ Detallar el esquema de seguridad utilizado.
- ✓ Alta automática de los IP Phones al momento de su conexión al switch, con asignación de Número de extensión de acuerdo al rango definido por el plan de numeración.
- ✓ Posibilitará la emisión de reportes de internos por distintos criterios: categoría de servicios, modelo de aparato, restricciones, etc.

Clientes de Software.

Cantidad 50

La solución debe incluir, cuando corresponda al licenciamiento según los usuarios, un cliente de presencia, mensajería instantánea, voz y video que permita a la vez compartir el escritorio en una comunicación. Esta aplicación deberá ser multiplataforma, es decir que existirá una versión del software para las plataformas más utilizadas en el mercado: Windows, Mac OS, iOS y Android. Se solicita que el oferente informe las capacidades disponibles sobre cada plataforma.

El cliente en su versión para Windows deberá cumplir como mínimo con las siguientes especificaciones:

- ✓ El softphone podrá ser registrado con el mismo número de extensión que el teléfono IP del usuario.
- ✓ Es deseable que el softphone permita controlar el teléfono IP del usuario efectuando un click para llamar y un click para atender (CTI).
- ✓ Llamadas de voz sobre IP.
- ✓ Mute de audio.
- ✓ Funciones de transferencia de llamada, desvío de llamadas y conferencias.
- ✓ Soporte de esquemas de supervivencia.

- ✓ Acceso a correo de voz.
- ✓ Despliegue visual de los correos de voz recibidos.
- ✓ Video llamada, con resolución de hasta 720p como mínimo.
- ✓ Soporte de videoconferencias con usuarios de escritorio y salas de videoconferencia sin necesidad de equipos para transcodificación.
- ✓ Capacidad de compartir la pantalla.
- ✓ Posibilidad de generar una sesión de colaboración web.
- ✓ Reporte de estado de presencia con opciones como: Disponible, Ausente, En Junta, No Molestar y mensaje personalizado por el usuario.
- ✓ Capacidad de desplegar el estado de disponibilidad en base la agenda/calendario de cada usuario.
- ✓ Despliegue e intercambio del estado de presencia con usuarios de sistemas compatibles con XMPP.
- ✓ Capacidad de intercambiar estados de presencia con usuarios con clientes de presencia en dispositivos móviles.
- ✓ Mensajería instantánea.
- ✓ Chat grupal.
- ✓ Múltiples sesiones de chat concurrentes.
- ✓ Administración de contactos en una lista general y grupos.
- ✓ Integración con el directorio corporativo.
- ✓ Visualización de fotografías asociadas con el contacto de un usuario.
- ✓ Historial de mensajes instantáneos.
- ✓ Soporte de idioma español.
- ✓ Capacidad de ser instalado en escritorios virtuales.
- ✓ Capacidad de escalar un chat a llamada de audio, a videollamada, compartir pantalla o una conferencia web.
- ✓ Compatibilidad con diademas y cámaras USB 2.0.
- ✓ Los clientes en software para los Sistemas Operativos móviles mencionados deben soportar como mínimo los Servicios de Presencia y Mensajería Instantánea y Voz sobre IP (Wi-Fi o Red Móvil de Datos).

#### Gateways Analógicos.

- ✓ Estos equipos tienen como funcionalidad dar soporte a la conexión de los teléfonos analógicos para que puedan integrarse al Sistema de Comunicaciones IP. Los aparatos telefónicos analógicos no forman parte del presente requerimiento.
- ✓ Se deberán proveer la cantidad de puertos, detallada en las capacidades de la solución.
- ✓ Deberá permitir que todos los puertos cursen la totalidad de las llamadas en forma simultánea.

- ✓ En esas condiciones todas las comunicaciones deberán permitir la utilización de codecs G.711 ó G.729, a, a/b.
- ✓ Las facilidades a cumplir por los gateways analógicos serán las siguientes:
- ✓ Llamada Básica
- ✓ Desvío Incondicional de Llamada
- ✓ Desvío de Llamada por Ocupado/No Contesta
- ✓ Llamada en Espera
- ✓ Captura de Llamada
- ✓ Transferencia de Llamada
- ✓ Identificador de Llamada (Caller ID)
- ✓ Conferencia (Conference Call) (hasta 3 participantes)
- ✓ Rediscado (Redial)
- ✓ Discados Rápidos (Speed Dial)
- ✓ H.323v4
- ✓ SIP RFC3261
- ✓ Real-Time Transport Protocol (RTP)
- ✓ Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP)
- ✓ Trivial File Transfer Protocol (TFTP)
- ✓ HTTP server
- ✓ SNMP v3
- ✓ Telnet
- ✓ Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)
- ✓ Domain Name System (DNS)
- ✓ Supervivencia de Llamada
- ✓ T.38 fax relay, fax passthrough y modem pass-through

Sistema de Atención de Ilamados (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 Agentes/Supervisores, los cuales contarán con teléfonos IP. Se deberá incluir 50 puertos de IVR.
- ✓ El servicio de Contact Center deberá cumplir con las siguientes funcionalidades mínimas:
- ✓ Deberá estar funcionalmente integrado con el Sistema de Colaboración de manera de poder cursar llamadas desde y hacia los teléfonos internos del organismo.
- ✓ Deberá tener un crecimiento final de hasta 350 Agentes/Supervisores con el agregado de licencias y/o cambio de hardware.

- ✓ Deberá tener la posibilidad de redundancia en alta disponibilidad.
- ✓ Deberá tener la capacidad de grabación de llamadas a demanda o Full Recording como opción.
- ✓ Reportes en tiempo real e históricos.
- ✓ Deberá soportar teléfonos físicos y en software.
- ✓ Deberá poseer un panel de control tanto para el agente como para el supervisor.
- ✓ Soporte de ANI y DNIS.
- ✓ Enrutamiento de llamada por Skill.
- ✓ Enrutamiento de llamada por Hora, día de la semana o configurable por el usuario.
- ✓ Enrutamiento por sobrecarga.
- ✓ Enrutamiento de llamada por consulta de base de datos.
- ✓ Priorización de encolamiento.
- ✓ Se deberá soportar como mínimo hasta 150 grupos de Skill.
- ✓ Se deberá soportar como mínimo 50 Skill por agente

#### IVR

- ✓ Música de espera para el llamante
- ✓ Mensajes de espera para el llamante
- ✓ Combinación de música en espera y mensajes para el llamante
- ✓ Captura de tonos DTMF
- ✓ Preatendedor
- ✓ Integración con Base de datos
- ✓ Reconocimiento de voz.
- ✓ Soporte de TTS (Text to speech)
- ✓ Notificación de eventos en tiempo real por email
- ✓ Lectura de páginas Http y XML
- ✓ Autoservicio Integración CTI
- ✓ Por ANI, DNIS o configurable
- ✓ Disparo de cualquier aplicación Windows
- ✓ Agregar datos a cualquier aplicación Windows
- ✓ Agregar datos a cualquier aplicación basada en web
- ✓ Integración con ODBC o SQL
- ✓ Grabación total de todas las llamadas

#### Integración de la PC del Agente.

- ✓ Deberá contar con un panel de control configurable para tareas administrativas, descanso, etc.
- ✓ Grabación a demanda de cualquier llamada

- ✓ Panel de chat entre agentes o agente/supervisor
- ✓ Log de las llamadas entrantes y salientes
- ✓ Log de estado de agentes

Supervisor.

- ✓ Monitoreo silencioso de un Agente
- ✓ Interceptar llamadas de un Agente
- ✓ Intervenir en una llamada de Agente
- ✓ Monitoreo de actividad de Agente
- ✓ Mensajes tipo marquesina a Agentes
- ✓ Chat con Agentes
- ✓ Cambiar estado de Agente
- ✓ Monitoreo silencioso de cualquier Agente, desde cualquier teléfono de la red

Reportes Históricos.

- ✓ Llamadas abandonadas
- ✓ Llamadas rechazadas y abortadas
- ✓ Reporte de llamadas por agente
- ✓ Detalle de las llamadas por agente
- ✓ Detalle de Login y Logout de Agente
- ✓ Detalle de reporte de no disponible por Agente
- ✓ Detalle de estado de agente
- ✓ Detalle de estado de agente por intervalo de tiempo
- ✓ Detalle de los perfiles más utilizados
- ✓ Detalle de número llamado
- ✓ Detalle de cola de espera por perfil
- ✓ Detalle de espera por intervalo de tiempo
- ✓ Detalle de distribución de llamada
- ✓ Detalle de monitoreo remoto
- ✓ Reporte de cada llamada (CCDR)
- ✓ Análisis de tráfico
- ✓ Detalle de llamadas salientes por agente
- ✓ Detalle de llamadas salientes por campaña
- ✓ Detalle de email entrante por Agente
- ✓ Detalle de Actividad de email por Agente
- ✓ Detalle de grabaciones a demanda por Agente
- ✓ Detalle de grabaciones a demanda por supervisor
- ✓ Integración con mensajería de voz

- ✓ Se deberá integrar con un sistema de mensajería de voz

Se deben incluir todas las licencias necesarias para el funcionamiento, reporte, gestión, administración y grabación de llamadas de la Central Telefónica solicitada.

La solución deberá integrarse con los dispositivos de red actualmente instalados en el Instituto Nacional de las Mujeres. Para verificar que se cumpla tal condición, los oferentes deberán presentar un Certificado Obligatorio de Visita junto con su oferta, donde conste que han relevado las características de la red, así como cualquier necesidad adicional que deba ofertar para poner en funcionamiento la solución.

Grabador Telefónico.

El sistema de grabación se integrará al equipamiento solicitado al equipamiento informático solicitado en el lote 2 del presente pliego, por tanto, la solución de grabación deberá ser compatible con los sistemas operativos solicitados en dichos ítems.

La administración del sistema de grabación podrá darse: desde un servidor físico, desde una Máquina Virtual, o desde un appliance o dispositivo que a tal efecto se incluya en la oferta, debiendo el oferente indicar las necesidades de instalación y funcionamiento dentro de su oferta.

Se deben incluir todas las licencias necesarias para el funcionamiento, reporte, gestión, administración y grabación de llamadas de la Central Telefónica solicitada.

Los archivos obtenidos de la grabación deberán tener un formato de utilización corriente (mp3, mp4, wav, etc), y permitir ser reproducidos en terminales con sistema operativo Microsoft Windows mediante una aplicación de reproducción de audio. Deberán poder almacenarse en un dispositivo de almacenamiento en cinta.

Suministro de Energía (sistema de energía ininterrumpida Central telefónica).

Se debe incluir un sistema de alimentación conformado por baterías del tipo libre mantenimiento (plomo - calcio) con electrolito en estado gelificado. Deberá contener el sistema rectificador – cargador correspondiente.

Las baterías deberán permitir que se mantenga la totalidad del Sistema de telefonía funcionando con una autonomía de por los menos 40 minutos en caso de falla en el sistema de alimentación primaria, sin que ocurra pérdida de operatividad y funcionalidad del mismo.

Relevamiento.

Los oferentes deberán realizar un relevamiento de las instalaciones del comprador para clarificar el alcance y realizar la verificación de la infraestructura instalada.

A los efectos de coordinar las visitas se establecerá un día y horario y será comunicado a los compradores del pliego mediante la casilla de correo oficial "[licitaoei@oei.org.ar](mailto:licitaoei@oei.org.ar)" para la atención de los Oferentes.

En la dependencia visitada, se le entregará al personal del Oferente que haya asistido, una constancia de relevamiento, las cuales deberán ser adjuntadas a su Propuesta Técnica.

La falta de presentación de la constancia de relevamiento requerida será causal de

desestimación de la oferta.

Pruebas de los bienes

Las pruebas se realizarán en el lugar señalado para la entrega de los bienes una vez entregados y operativos, e incluirán, lo siguiente:

- Verificación de la instalación de todos los sistemas y de la puesta a tierra correspondiente.
- Comprobación del funcionamiento de los equipos.
- Comprobación del cumplimiento de las especificaciones técnicas
- Comprobación del funcionamiento de los aparatos telefónicos entre tres cualesquiera.
- La operación de los aparatos telefónicos IP por hardware y/o software.
- Las facilidades de los aparatos telefónicos y del Sistema.
- Verificación del cumplimiento del plan de numeración.
- Interrelación con otros sistemas telefónicos de propiedad del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Comprobación de los sistemas de gestión y registración de llamadas.

Servicio de Mantenimiento Integral

El Servicio de Mantenimiento Integral requerido deberá prestarse en las condiciones que se detallan a continuación.

El mismo deberá prestarse por el plazo de 12 meses a contar desde la fecha de emisión del Acta de Recepción Definitiva.

El Servicio de Mantenimiento Integral alcanzará a todos los elementos provistos por la presente contratación, con excepción de los aparatos telefónicos (teléfonos IP), los que están excluidos del mismo.

El Servicio de Soporte será solicitado por el personal técnico del el Instituto Nacional de las Mujeres. Los temas objeto del soporte serán la Planificación, Gestión y Operación de todos los sistemas provistos. El servicio tendrá dos modalidades:

- ✓ Modalidad de mesa de ayuda telefónica: los días hábiles de lunes a viernes en el horario de 10 a 18 h.
- ✓ En domicilio: solicitud puntual de soporte en el domicilio de instalación o en el centro de gestión en Capital Federal, el que será atendido por personal idóneo para satisfacer el tema objeto de demanda.

El régimen de servicio relativo a las reparaciones y reposiciones de bienes que sean necesarias se realizará de Lunes a Viernes en el horario de 8 a 20.00 hs.

La reparación y/o mantenimiento de los equipos deberá ser ejecutada a satisfacción del el Instituto Nacional de las Mujeres, en el lugar donde estos se encuentren instalados.

El Servicio de mantenimiento integral, en relación con el software incluye, sin limitarse a:

- La permanente actualización del software provisto, incluyendo reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, APARs, etc.). Los nuevos releases, versiones, patches o fixes que sean liberados en el país de origen del software deberán ser puestos a disposición del el Instituto Nacional de las Mujeres antes de 30 días corridos de la fecha de liberación en el país de origen.
- La provisión de las actualizaciones tecnológicas que el Proveedor libere al mercado del país de origen del software, y que operen sobre la misma versión del producto, esto es,

el servicio no cubre las nuevas versiones (upgrades) o nuevas funcionalidades del producto.

- El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de software instalados. Para estos efectos el el Instituto Nacional de las Mujeres efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico los días hábiles de 8 a 19 hs y de ser necesario, a criterio del el Instituto Nacional de las Mujeres, soporte “on-site”.
- Si el problema de software produjera la detención del Sistema, el servicio de soporte deberá hacerse efectivo como si se tratara de una falla de hardware.
- Deberá cotizarse el monto unitario equivalente a un mes de servicio, y el valor total por 12 meses solicitados.
- En los casos en que se indiquen tiempos acorde con el nivel de falla del equipo o software, el criterio sobre la gravedad o alcance de la falla será fijado unilateralmente por el el Instituto Nacional de las Mujeres.

#### Respuesta y Reparación

La reparación de los equipos incluidos en el servicio deberá ser ejecutada a satisfacción del Comprador, en el lugar donde estos se encuentren instalados y tomando en cuenta lo siguiente:

- El Tiempo de Respuesta máximo será de VEINTICUATRO (24) horas.
- El Tiempo de Reparación máximo será de CUARENTA Y OCHO (48) horas.

Por la gravedad de la falla o por la criticidad del equipamiento el el Instituto Nacional de las Mujeres. podrá requerir, al momento de la denuncia del evento, que los plazos antes mencionados se cumplan en horas corridas bajo la modalidad 7 x 24 los 365 días del año.

Para el cumplimiento de lo aquí estipulado, se entenderá como:

- Tiempo de Respuesta, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte del Comprador (llamada de servicio) y la llegada del personal técnico del Proveedor para realizar la reparación respectiva.
- Tiempo de Reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte del Comprador (llamada de servicio) y la puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción del Comprador.

El incumplimiento de las cláusulas presentes dará lugar a la aplicación de penalidades acorde con la reglamentación vigente.

ANEXO 4 – FORMULARIOS TIPO

4.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

.....  
[Ciudad y fecha]

Señores

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS (OEI) - Oficina en Buenos Aires, Argentina - Paraguay 1510, (1061) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina

REFERENCIA: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018  
Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144)

Estimados(as) señores(as):

Luego de haber examinado los documentos de licitación y sus enmiendas como prueba del pleno conocimiento y de los cuales acusamos recibo, aceptamos por la presente todas las condiciones que rigen la presente adquisición, por lo cual los suscritos ofrecemos proveer y entregar [descripción de los bienes y servicios] de conformidad con dichos documentos, por la suma de [monto total de la oferta en palabras y en cifras] u otras sumas que se determinen de acuerdo con la Lista de precios que se adjunta a la presente oferta y forma parte de ésta.

Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a iniciar las entregas de bienes de acuerdo con el plan especificado en la Lista de bienes y servicios y plan de entregas.

Si nuestra oferta es aceptada, contrataremos dos garantía bancaria o póliza de caución por una suma equivalente al QUINCE PORCIENTO (15%) del Precio del Contrato.

Convenimos en mantener esta oferta por un período de NOVENTA (90) días a partir de la fecha fijada para la apertura de las ofertas.

La Oferta nos obligará y podrá ser aceptada en cualquier momento antes de que venza dicho plazo.

Esta oferta, junto con su aceptación por escrito incluida en la notificación de adjudicación, constituirá un Contrato valedero hasta que se prepare y firme un Contrato formal.

Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar la oferta más baja ni ninguna otra oferta que reciban.

Fechado el.....de.....de 20.....

.....  
[firma]

.....  
[en calidad de]

Debidamente autorizado para firmar la oferta por y en nombre de.....

4.2 LISTA DE PRECIOS

Nombre del Licitante:.....

REFERENCIA: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018.

En función de las características de esta licitación se pide un desglose del valor por el cumplimiento de las funcionalidades:

Lote	Ítem	Cantidad	Descripción	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total (IVA incluido)
1	1	1	Software para la atención de llamadas		
2	1	2	Servidores tipo 1		
	2	2	Servidores tipo 2		
	3	2	Servidores de tipo 3		
	4	1	Servidores tipo 4		
	5	1	Solución de Backup en cinta		
	6	50	Computadoras de escritorio		
	7	100	Monitores		
	8	2	UPS		
3	1	1	Terminales -Infraestructura de voz		
4	1	1	Central telefónica -Infraestructura de voz		
<b>Monto Total Cotizado</b>					

Firma del Representante del Licitante habilitado legalmente para firmar la oferta:.....

*Nota:* En caso de discrepancia entre el precio unitario y el precio total, prevalecerá el precio unitario.

Los valores cotizados deberán incluir todos los impuestos y gastos relacionados y los mismos deberán ser cotizados en dólares estadounidenses.

4.3 MODELO GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

Garantía incondicional No.....a favor de:

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS (OEI) - Oficina en Buenos Aires, Argentina - Paraguay 1510, (1061) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina

Nosotros [INSERTAR NOMBRE DEL BANCO] hemos sido informados que [INSERTAR NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL LICITANTE] (más abajo llamado "el Licitante") ha presentado su oferta de fecha [INSERTAR FECHA EN QUE LA OFERTA FUE FIRMADA] a la Organización de Estados Iberoamericanos, Oficina en Buenos Aires, LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018. "Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144)", de fecha [INSERTAR FECHA EN QUE LOS DOCUMENTOS DE LICITACIÓN FUERON PUBLICADOS], para [INSERTAR DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS/OBRAS/BIENES] (más abajo llamado "la oferta").

A solicitud del Licitante, nosotros [NOMBRE DEL BANCO] asumimos de manera irrevocable por este medio pagar a la Organización de Estados Iberoamericanos, Oficina en Buenos Aires, en esta garantía como particular, cualquier suma o sumas que no excedan un total de [INSERTAR CANTIDAD DE LA GARANTÍA] sobre el recibo de la primera demanda por escrito de la Organización de Estados Iberoamericanos, Oficina en Buenos Aires, indicando que:

1. El Licitante no firma el contrato, o
2. El Licitante no presenta la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

Esta garantía será válida hasta...[INSERTAR FECHA Y/O ACONTECIMIENTO].

Por lo tanto, cualquier demanda de pago bajo esta garantía se debe recibir en esta oficina sobre o antes de esa fecha.

FIRMA Y SELLO DEL GARANTE .....  
 NOMBRE DEL BANCO O DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA .....  
 DIRECCIÓN .....  
 FECHA .....



4.4 MODELO DE GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

GARANTÍA INCONDICIONAL

Garantía incondicional N° .....a favor de:

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS (OEI) - Oficina en Buenos Aires, Argentina - Paraguay 1510, (1061) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina

DADO QUE [INSERTAR NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL CONTRATISTA] (más abajo llamado "el contratista") ha asumido, en virtud del contrato Número\_\_\_\_,[INSERTAR NÚMERO, TÍTULO DEL CONTRATO]cuya adjudicación fuera notificada con fecha \_\_\_\_, el compromiso de proveer\_\_\_\_, [BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS/OBRAS/BIENES]

Y DADO QUE ha sido estipulado por usted en el referido contrato que el contratista le proveerá una garantía de un banco reconocido o de una institución financiera por el monto allí especificado como fianza por el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con el contrato;

Y DADO QUE hemos acordado dar al Contratista tal garantía;

AHORA POR LO TANTO por este medio afirmamos incondicional e irrevocablemente que somos el Garante y responsables frente a usted hasta un monto total de [INSERTAR CANTIDAD DE LA GARANTÍA EN NÚMEROS Y EN PALABRAS, EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES], y nosotros asumimos de manera incondicional e irrevocable pagarle, sobre su primera demanda escrita sin oponer reparos u objeciones, cualquier suma o sumas dentro de los límites de [INSERTAR CANTIDAD DE LA GARANTÍA]como antedicho sin que usted necesite probar o demostrar los motivos o las razones de su demanda para la suma allí especificada, y a pesar de cualquier objeción por el contratista.

Renunciamos por este medio a la necesidad que usted exija esa deuda al contratista antes de presentarnos su demanda.

Convenimos también que ningún cambio o adición u otra modificación a los términos del contrato o de cualquiera de los documentos del contrato que se pueden hacer entre usted y el Contratista nos podrá relevar de cualquier manera de cualquier responsabilidad bajo esta garantía, y renunciamos por este medio a ser notificados de cualquier cambio, adición o modificación. Esta garantía será válida hasta [INSERTAR FECHA Y/O ACONTECIMIENTOS]

FIRMA Y SELLO DEL GARANTE.....

NOMBRE DEL BANCO O DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA .....

DIRECCIÓN.....

FECHA.....

#### 4.5 MODELO DE DECLARACION JURADA

Señores

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS (OEI) - Oficina en Buenos Aires, Argentina -  
Paraguay 1510, (1061) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina

REFERENCIA: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018.

*“Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144)”*,

En relación con la referencia: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018. , el que suscribe declara bajo juramento lo que sigue:

- (a) Que no está impedido de contratar con el Estado Nacional Argentino, ni con la OEI y que siempre ha cumplido a satisfacción sus compromisos y obligaciones con los mismos;
- (b) Que no tiene pendiente asuntos contenciosos con el Estado Nacional Argentino, ni con la OEI,
- (c) Que entre su personal directivo, ejecutivo, técnico, socios o asociados, no tienen persona alguna que tenga pendiente asuntos contenciosos con el Estado Nacional Argentino, ni con la OEI;
- (d) Que entre su personal directivo, ejecutivo, técnico, socios o asociados, no tienen o han tenido en los últimos seis (6) meses a partir de la fecha de Convocatoria de la presente Licitación funcionarios o empleados al servicio de la OEI;
- (e) Que por el hecho de presentar su oferta, se somete plenamente a las Bases de la Licitación que declara haber leído y a las normas que la rigen.

Buenos Aires \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Firma del Representante

Nombre y Cargo

#### 4.6 MODELO DE AUTORIZACION DEL FABRICANTE

(Lugar y Fecha)

Señores

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS (OEI) - Oficina en Buenos Aires, Argentina -  
Paraguay 1510, (1061) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina

REFERENCIA: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018.

*“Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144)”*

POR CUANTO

Nosotros [*nombre completo del fabricante*], como fabricantes oficiales de [*indique el nombre de los bienes fabricados*], con fábricas ubicadas en [*indique la dirección completa de las fábricas*] mediante el presente instrumento autorizamos a [*indicar el nombre y dirección del Licitante*] a presentar una oferta con el solo propósito de suministrar los siguientes Bienes de fabricación nuestra [*nombre y breve descripción de los bienes*], y a posteriormente negociar y firmar el Contrato.

Por este medio extendemos nuestro aval y plena garantía, conforme a lo establecido en el Contrato, respecto a los bienes ofrecidos por la firma antes mencionada.

Firma:

[*Firma del(los) representante(s) autorizado(s) del fabricante*]

Nombre: [*indicar el nombre completo del representante autorizado del Fabricante*]

Cargo: [*indicar cargo*]

Debidamente autorizado para firmar esta Autorización en nombre de: [*nombre completo del Licitante*]

Fechado en el día de 20\_\_ [*fecha de la firma*]

#### 4.7 MODELO DE DECLARACION JURADA-CAPACIDAD DE PRODUCCION Y ENTREGA

Señores

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS (OEI) - Oficina en Buenos Aires, Argentina -  
Paraguay 1510, (1061) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina

REFERENCIA: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018.

Presente.-

En relación con la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018, *“Adquisición de equipamiento informático (hardware y software) para la implementación y mantenimiento de una plataforma de atención de llamadas para las víctimas de violencia de género (número 144)”* el que suscribe declara bajo juramento que la Empresa **XXXX** a la que represento en mi carácter de **XXXXX** podrá entregar el equipamiento requerido en los plazos que se detallan más abajo

DETALLE	CANTIDAD	FECHA

Buenos Aires \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Firma del Representante

Nombre y Cargo

#### 4.8 MODELO DE FICHA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL OFERENTE PARA COMPRA DE PLIEGO

ADQUISICIÓN DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO (HARDWARE Y SOFTWARE) PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (NÚMERO 144)

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL – OEI BUE LPN 02/2018.

Formatos de Información básica del Oferente

RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

LOCALIDAD: \_\_\_\_\_

CÓD.POSTAL: \_\_\_\_\_

PROVINCIA: \_\_\_\_\_

PAIS: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDO DE PERSONA DE CONTACTO PARA LAS NOTIFICACIONES: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

CUIT/ Identificación Impositiva: \_\_\_\_\_

I.V.A \_\_\_\_\_

FECHA TRANSFERENCIA: \_\_\_\_\_

FIRMA REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDO: \_\_\_\_\_

EN CALIDAD DE: \_\_\_\_\_

TIPO Y N° DOCUMENTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

4.9.a FORMULARIO: INFORMACION DEL PROVEEDOR (Personas Jurídicas)



Marque con una cruz lo que corresponda:

	Alta:	Modificación:
--	-------	---------------

Fecha de Alta <i>(A completar por OEI)</i>		
--	--	--

Fecha de Modificación <i>(A completar por OEI)</i>		
--	--	--

*El que suscribe, con poder suficiente para este acto, manifiesta en calidad de declaración jurada y asumiendo toda la responsabilidad civil, penal y administrativa por cualquier falsedad, omisión, ocultamiento o variación que se verifique, que la información contenida en el presente formulario es veraz, exacta y subsiste al tiempo de efectuarse esta presentación, comprometiéndose a comunicar de inmediato a la OEI cualquier modificación que se produzca en algunos o todos los datos aquí consignados, mediante una nueva presentación. Asimismo autoriza a la OEI a realizar consultas de antecedentes comerciales.*

**DATOS BASICOS**

CUIT	
Razón Social / Denominación	
Tipo Social <i>(Ej.: S.A./S.R.L)</i>	
Nombre de Fantasía	
Actividad Principal	
Teléfonos / Fax	
Página Web	
Domicilio Real <i>(Calle, Numero, Piso, Depto., Localidad, Provincia, CP)</i>	
Domicilio Legal <i>(Calle, Numero, Piso, Depto., Localidad, Provincia, CP)</i>	

**OBJETO**

Objeto que desempeña <i>(de acuerdo al instrumento que acredite la personería jurídica)</i>	
---	--

**REPRESENTANTE/S LEGAL Y APODERADO *(de corresponder)***

*El que suscribe, con poder suficiente para este acto, declara bajo juramento, que las personas cuyos datos se detallan en la presente solicitud, están habilitadas para contratar, en razón de cumplir con los requisitos del artículo 27 del Decreto 1023/2001 "Régimen de Contrataciones de la Administración Nacional" y que no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad establecida en los incisos a) a g) del artículo 28 del citado plexo normativo y sus modificatorios.*

Apellido	
Nombres	
Cargo	
Tipo de Documento	
Nº de Documento	
Fecha de inicio de mandato	
Fecha de finalización de mandato	
Apellido	
Nombres	
Cargo	
Tipo de Documento	
Nº de Documento	
Fecha de inicio de mandato	
Fecha de finalización de Mandato	
Apellido	
Nombres	
Cargo	
Tipo de Documento	
Nº de Documento	
Fecha de inicio de mandato	
Fecha de finalización de Mandato	
En el supuesto caso de que sea necesario declarar un mayor número de representantes u apoderados, deberá imprimir y completar un nuevo ejemplar del presente formulario.	
<b>CONTACTO COMERCIAL</b>	
Apellido	
Nombres	
Cargo	
Teléfonos / Fax	
Correo electrónico	
<b>DATOS DE PRINCIPALES CLIENTES (1)</b>	
CUIT Cliente	
Razón social, Denominación o Nombre Completo del Cliente:	
Actividad Principal:	
Sector ( <i>Privado / Publico</i> )	



<u>CARÁCTER</u>	
<u>LUGAR Y FECHA</u>	
<i>(1) Las referencias aquí consignadas estarán sujetas a confirmación por parte de la OEI</i>	

## 4.9.b FORMULARIO: INFORMACION DEL PROVEEDOR (Persona Física)

PERSONA FISICA - DECLARACION JURADA

Organização  
de Estados  
Ibero-americanos

Para a Educação,  
a Ciência  
e a Cultura



Organización  
de Estados  
Iberoamericanos

Para la Educación,  
la Ciencia  
y la Cultura

Marque con una cruz lo que corresponda:

Alta:		Modificación:	
Fecha de Alta (A completar por OEI)			
Fecha de Modificación (A completar por OEI)			

El que suscribe, manifiesta en calidad de declaración jurada y asumiendo toda la responsabilidad civil, penal y administrativa por cualquier falsedad, omisión, ocultamiento o variación que se verifcare, que la información contenida en el presente formulario es veraz, exacta y subsiste al tiempo de efectuarse esta presentación, comprometiéndose a comunicar de inmediato a la OEI cualquier modificación que se produzca en algunos o todos los datos aquí consignados, mediante una nueva presentación. Asimismo autoriza a la OEI a realizar consultas de antecedentes comerciales.

**DATOS BASICOS**

Asimismo, el que suscribe, declara bajo juramento, estar habilitado para contratar, en razón de cumplir con los requisitos del artículo 27 del Decreto 1023/2001 "Régimen de Contrataciones de la Administración Nacional" y que no estar incurso en ninguna de las causales de inhabilidad establecida en los incisos a) a g) del artículo 28 del citado plexo normativo y sus modificatorios.

CUIT	
Apellido	
Nombres	
Nombre de Fantasía:	
Fecha de Nacimiento (DD/MM/AAAA)	
Nacionalidad	
Estado Civil	
Profesión / Actividad Principal	
Tipo de Documento	
Nº de Documento	
Monotributista (SI / NO)	
Trabajador Autónomo (SI / NO)	
Categoría (según constancia de AFIP)	

Fecha de Inicio de Actividad (DD/MM/AAAA)		
Actividad Principal (Código/Detalle)		
Actividad Secundaria (Código/Detalle)		
Actividad Secundaria (Código/Detalle)		
Actividad Secundaria (Código/Detalle)		
Teléfonos / Fax		
Página Web		
Correo electrónico		
Domicilio Real (Calle, Numero, Piso, Depto, Localidad, Provincia, CP)		
Domicilio Legal (Calle, Numero, Piso, Depto, Localidad, Provincia, CP)		
Marque con una cruz lo que corresponda:		
Con Representación:	<input type="checkbox"/>	Sin Representación: <input type="checkbox"/>
<i>En caso de estar representado indicar a continuación los datos del Apoderado:</i>		
CUIT		
Apellido		
Nombres		
Fecha de Nacimiento (DD/MM/AAAA)		
Nacionalidad		
Tipo de Documento		
Nº de Documento		
<b>CONTACTO COMERCIAL</b>		
Apellido		
Nombres		
Cargo		
Teléfonos / Fax		
Correo electrónico		
<b>DATOS DE PRINCIPALES CLIENTES (1)</b>		
CUIT Cliente		
Razón social, Denominación o Nombre Completo Cliente:		
Actividad Principal		
Sector (Privado / Publico)		
Ejercicio (Año en el que se ofreció el servicio)		
Monto Facturado		
CUIT Cliente		
Razón social, Denominación o Nombre Completo Cliente:		

Actividad Principal	
Sector (Privado / Publico)	
Ejercicio (Año en el que se ofreció el servicio)	
Monto Facturado	
CUIT Cliente	
Razón social, Denominación o Nombre Completo Cliente:	
Actividad Principal	
Sector (Privado / Publico)	
Ejercicio (Año en el que se ofreció el servicio)	
Monto Facturado	
CUIT Cliente	
Razón social, Denominación o Nombre Completo Cliente:	
Actividad Principal	
Sector (Privado / Publico)	
Ejercicio (Año en el que se ofreció el servicio)	
Monto Facturado	
CUIT Cliente	
Razón social, Denominación o Nombre Completo Cliente:	
Actividad Principal	
Sector (Privado / Publico)	
Ejercicio (Año en el que se ofreció el servicio)	
Monto Facturado	
CUIT Cliente	
Razón social, Denominación o Nombre Completo Cliente:	
Actividad Principal	
Sector (Privado / Publico)	
Ejercicio (Año en el que se ofreció el servicio)	
Monto Facturado	

ACLARACIONES:	
FIRMA	
ACLARACIÓN	
CARÁCTER	
LUGAR Y FECHA	
(1) Las referencias aquí consignadas estarán sujetas a confirmación por parte de la OEI	