



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
CONTRATACION DE UN ENLACE DE COMUNICACIONES
(TRONCAL SIP) PARA LA SOLUCION DE CENTRO DE
CONTACTO TELEFÓNICO (CCT)**

Versión 13-08-2018

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El Banco requiere la provisión, instalación y puesta en servicio de un enlace de comunicaciones de voz (troncal SIP) para la implementación de un nuevo Centro de Contactos Telefónicos (CCT).

El enlace se conectará a equipamiento que se encuentra instalado y en producción en su datacenter. El adjudicatario tendrá a su cargo todo trabajo que resulte necesario para garantizar la conexión del enlace al equipamiento mencionado.

2. CONSIDERACIONES GENERALES

Los oferentes deberán realizar sus propuestas incluyendo una pormenorizada descripción de la solución propuesta, respetando los dimensionamientos mínimos planteados y las posibilidades de crecimiento estipuladas.

Las especificaciones técnicas como así también de los detalles de las tareas a realizar por el adjudicatario en el presente pedido, serán consideradas como los parámetros que determinan la calidad de servicio y respecto de ellos se evaluarán los desvíos que pudieran producirse.

Por último, se deja expresamente aclarado que el adjudicatario deberá realizar todas aquellas tareas y provisiones complementarias que se requieran a fin de cumplir fehacientemente con el objeto de lo solicitado estén o no las mismas taxativamente aclaradas en los términos del presente.

3. INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LAS MATRICES DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS - NORMAS DE RESPUESTA

Las matrices de características técnicas requeridas poseen tres columnas denominadas Características Requeridas, Especificación Ofrecida y Folio de Oferta donde se pueda verificar el cumplimiento:

- a. El *BANCO* ha completado la columna Características Requeridas por cada ítem con una característica del equipamiento, del software, del recurso informático, del producto y/o del servicio solicitado (en adelante "EL PRODUCTO") que debe existir en "EL PRODUCTO" ofrecido.
- b. El *OFERENTE* deberá completar la columna Especificación Ofrecida con la palabra SI en todos los casos e indicar en la columna Folio de Oferta, el número de folio de la oferta donde se encuentra la documentación que permita constatar el cumplimiento de la correspondiente "Característica Requerida", para lo cual deberá estar detallada claramente cuál es la característica ofrecida. No se admitirá bajo ningún concepto que se haga referencia a un documento general, sino que deberá específicamente indicarse el folio exacto donde se verifique el punto en particular. La incorrecta numeración, la omisión de la misma o la omisión de la documentación de respaldo correspondiente podrán, a sólo criterio del Banco, considerarse como causal de desestimación de la oferta presentada.
- c. Para los casos en lo que no sea necesario indicar Folio de la Oferta, el *BANCO* indicará "NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL" en dicha columna.

IMPORTANTE:

Todas las Características requeridas son de cumplimiento obligatorio para la presente licitación. El no cumplimiento de cualquiera de estas características se considerará, a solo criterio del Banco, como causal de desestimación de la oferta presentada.

La columna ESPECIFICACIÓN OFRECIDA deberá contener en todos los casos la palabra SI, en caso de omisión de la palabra SI, a solo criterio del Banco, podrá considerarse como causal de desestimación de la oferta presentada.

4. MATRICES DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

DESCRIPCIÓN		ESPECIFICACIÓN OFRECIDA	FOLIO DE SU OFERTA DONDE PUEDE CORROBORARSE EL CUMPLIMIENTO
4.1.	El adjudicatario deberá proveer un enlace físico que proveerá el servicio de troncal SIP		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.2.	El adjudicatario deberá realizar las acometidas utilizando tecnología de Fibra Óptica hasta su equipo terminador.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.3.	Las acometidas en los sitios del Banco, deberán realizarse de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el tendido del cableado sea sobre la estructura exterior del Banco, deberá utilizarse caño galvanizado hasta el ingreso al interior del edificio • El tendido del cableado dentro del edificio del Banco desde el punto de ingreso hasta el data center deberá realizarse utilizando caño corrugado metálico 		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.4.	La conexión entre el equipamiento terminador del adjudicatario y el equipamiento del Banco será de fibra óptica bajo norma 100BASE-X o cable UTP según estándares 100BASE-T/1000BASE-T.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.5.	El equipamiento terminador del adjudicatario deberá instalarse en alta disponibilidad energética (doble fuente). Especificar marca y modelo a utilizar, y consumo energético promedio y máximo que tendrá el equipo.		
4.6.	El equipamiento terminador del oferente deberá contar como mínimo con el throughput suficiente para soportar la ampliación requerida en el punto 4.10 de la presente grilla técnica.		
4.7.	Los enlaces y el equipo terminador del adjudicatario deberá ser instalado en el siguiente sitio: <ul style="list-style-type: none"> • Guanahani 580 2° Piso – Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

DESCRIPCIÓN		ESPECIFICACIÓN OFRECIDA	FOLIO DE SU OFERTA DONDE PUEDE CORROBORARSE EL CUMPLIMIENTO
4.8.	El enlace debe cumplir los requerimientos necesarios para soportar las llamadas concurrentes respetando la calidad de servicio (QoS) de cada enlace.		
4.9.	El adjudicatario deberá brindar una capacidad mínima de 30 (treinta) llamadas simultaneas + 1 (uno) número SIP.		
4.10.	El enlace a proveer deberá tener la capacidad, como mínimo de permitir ampliar su capacidad de canales hasta 90 (3X).		
4.11.	El adjudicatario deberá proveer un pack inicial de 30.000 minutos incluidos en el abono mensual.		
4.12.	El oferente deberá cotizar el costo de minuto excedente y permitir la continuidad del servicio sin corte.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.13.	El adjudicatario será responsable de resolver cualquier problemática que implique la falta o baja calidad de conectividad de su red con otros proveedores a nivel nacional e Internacional, siempre y cuando el inconveniente sea atribuible al proveedor (falla en su propia red, rutas ineficientes, políticas de QOS ineficientes, etc). El tiempo durante el cual persistan las dificultades, el Banco las considerará como indisponibilidad del servicio		

5. PLAZO DE INSTALACIÓN

El adjudicatario deberá instalar y poner en funcionamiento del enlace troncal SIP dentro de los **60 (sesenta) días corridos** contados a partir de la fecha de perfeccionamiento del contrato.

Superado el plazo establecido, se aplicarán las penalidades estipuladas en el **punto 9 – PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO.**

6. RECEPCION FINAL

Se deja expresamente aclarado que se emitirá el Acta de Recepción Final de los enlaces cuando se haya verificado, a entera satisfacción del Banco, la correcta alcanzabilidad del bloque IP del Banco a través del de la red del adjudicatario.

A partir de la fecha de la recepción final comenzará a regir el plazo contratación establecido en el punto 7. VIGENCIA DEL CONTRATO.

7. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato tendrá una vigencia de **36 (treinta y seis) meses**, los cuales iniciaran a partir de la fecha de emisión del Acta de Recepción Final.

8. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Dado que la calidad de servicio de la solución dependerá fundamentalmente de la continuidad del buen funcionamiento del servicio suministrado, el adjudicatario será el único responsable de establecer sistemas y procedimientos de mantenimiento y reparación que garanticen el más eficiente tratamiento de los pedidos de reparación, respetando en todo momento el cumplimiento de los plazos establecidos en los párrafos siguientes.

8.1. Comunicación de Anomalías

Las fallas serán comunicadas al proveedor en forma electrónica o a través de un llamado telefónico a su centro de atención de reclamos en la modalidad de 7x24x365.

El ingreso (en forma electrónica o a través de un llamado telefónico) por parte de personal del Banco de los reclamos será considerado notificación fehaciente, a partir del cual correrán los plazos solicitados.

Se deja formalmente aclarado que el Banco llevará el control de los pedidos realizados en su propio sistema de gestión, donde consignará día a día el detalle de los problemas acaecidos y la evolución del cálculo de los parámetros que determinan la calidad de servicio.

La información consignada en este sistema, que es administrado por el Banco a su exclusivo juicio y entender, será la única fuente de información que el Banco tomará como válida para el cálculo de penalizaciones.

Para el cálculo del tiempo transcurrido desde que se informa una falla hasta la resolución de la misma, será computado el tiempo dentro de los horarios de atención requeridos.

8.2. Respecto del tiempo de reparación.

Se establece que las fallas deberán ser reparadas en un plazo máximo de 6 horas contadas a partir de la notificación fehaciente por parte del Banco al adjudicatario, tal lo indicado en el punto **8.1 Comunicación de anomalías.**

El incumplimiento del plazo de reparación establecido dará lugar a la aplicación de las penalidades detalladas en el **punto 9 – PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO.**

8.3. Respetto de la cantidad de fallas.

El Banco llevará un cómputo de la cantidad de fallas producidas estableciéndose un máximo admisible 1 (una) falla por mes.

El incumplimiento de la cantidad de fallas máximas admitidas dará lugar a la aplicación de las penalidades detalladas en el **punto 9 – PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO.**

9. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

9.1. POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE INSTALACION

Descripción problema	Plazo de resolución o Valor Máximo permitido	Penalización (Porcentaje respecto del monto total del contrato)
Exceso en el plazo de instalación de los enlaces.	60 días	0,5% por cada día o fracción del mismo, de exceso

9.2. POR INCUMPLIMIENTO EN EL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO POST-VENTA

Descripción problema	Plazo de resolución o Valor Máximo permitido	Penalización (Porcentaje respecto del Abono mensual total)
Exceso en el plazo de reparación	6 horas	0,2% por cada hora o fracción de la misma, de exceso

9.3. POR INCUMPLIMIENTO EN REIRETACIÓN DE FALLAS

Descripción problema	Cantidad máxima de fallas por mes	Penalización (Porcentaje respecto del Abono mensual total)
Exceso en la cantidad de fallas	1 (una)	0.5% por cada falla en exceso

Cuando el valor de la penalidad a aplicar supere el costo mensual cotizado para la totalidad de los servicios involucrados se suspenderá el correspondiente pago, reservándose el Banco el derecho de reclamar por los daños y perjuicios que la magnitud del incumplimiento le haya ocasionado.

10. FORMA DE PAGO

El proveedor estará habilitado a presentar las facturas correspondientes de acuerdo al siguiente detalle:

- Instalación: Una vez brindada la conformidad de la misma por parte del Banco.
- Servicio: mensual vendido.

El pago se efectuará a los 30 días de presentada la factura correspondiente.

PLANILLA DE COTIZACION

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	MONTO MENSUAL	MONTO TOTAL
Enlace de comunicaciones para la Solución de Centro de Contacto Telefónico	36	\$	\$
Servicio de instalación	1	-	\$
TOTAL			\$

TOTAL Son pesos.....

COTIZACIÓN ADICIONAL

DESCRIPCION	CANTIDAD	MONTO A INCREMENTAR EL SERVICIO MENSUAL
Costo de minuto excedente	1	\$

La presente cotización tendrá el carácter de declaración jurada obligatoria, comprometiéndose el oferente a mantener la misma durante la vigencia de la contratación, para el caso que se incurra en excedentes. Su adquisición no resulta obligatoria para el Banco.