



**PROVINCIA DE BUENOS AIRES**  
**PROCURACIÓN GENERAL DE LA**  
**SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**

**PG.SA-1718-21-43**

Ref. Expediente PG.SA.-1718/21

Contratación Directa por Excepción N° 85/21

**Circular 10**

Atento las consultas realizadas por las firmas Telecom Argentina S.A., Lumen y Logicalis se informa:

**– Telecom Argentina S.A. (REF: PG.SA-1718-21-37)**

**Consulta 1.** En el Punto 1. Memoria Descriptiva punto f. se expresa: "f. El Datacenter que aloje los equipos que brindan la solución, deberá contar con los siguientes elementos y sistemas de seguridad: 1. Seguridad física: Construcción tipo sala cofre (...) 8. Reglamentaciones, normativas y certificaciones (...) Certificación: ISO/IEC 27001 aplicada a la gestión de Seguridad de la Información (ISMS), Certificación ISO/IEC 20000 aplicada a la gestión de servicios, Certificación ISO/IEC 22301 aplicada a la gestión de continuidad del negocio."

Se consulta si no obstante no contar con algunos de estos requisitos transcriptos serán admitidas las Ofertas que para este punto contemplen la provisión de Datacenter con el cumplimiento de todas las especificaciones técnicas y físicas necesarias para observar las exigencias acordes a un Datacenter TIER3+ del Uptime Institute cumpliendo con los requisitos establecidos en el estándar ANSI/TIA 942, construido con elementos ignífugos y trampas de fuego así como las comprobaciones del BCRA realizadas por una consultora externa BCRA 4609, y certificaciones ISAE 3402, incorporando estas certificaciones a la oferta.

**Respuesta 1: Serán admitidas las propuestas que incluyan las características citadas.**

**Consulta 2.** En el Punto 1. Memoria Descriptiva punto f. se expresa: "Será requerimiento el poder implementar los accesos troncales IP públicos en el mismo Datacenter desde donde se dé el servicio, el oferente deberá prever que la numeración que se provea coincida con el plan de numeración nacional para el sitio en que se encuentre la delegación a la cual se le asignarán dichos canales."

Interpretamos que debemos proveer la nueva numeración respetando el prefijo interurbano actual. Es correcto?

**Respuesta 2:** Es correcto, la nueva numeración debe respetar el prefijo interurbano actual.

**Consulta 3.** En el punto "21. Plazos del Cronograma de Implementación del servicio" se solicita un plazo de 90 días corridos para completar la implementación en los 55 inmuebles.

Se consulta si es posible ampliar este plazo atento a las demoras en la entrega de equipamiento por parte de los fabricantes debido a la escasez mundial de semiconductores que es de público conocimiento. Se adjunta link de un artículo de Bloomberg respecto a esta problemática <https://www.bloomberglinea.com.co/2022/01/04/tiempos-de-entrega-de-chips-van-en-aumento-escasez-continua/>

**Respuesta 3:** En caso de resultar adjudicado y encontrarse frente a uno de los supuestos contemplados en el art 8 inc. c) del Anexo I del Decreto N° 59/19 (caso fortuito o fuerza mayor), deberá proceder conforme lo establecido en dicho artículo.

**Consulta 4.** En el punto 10. Capacidades de Call Center, apartado 2 se expresa "La solución debe incluir 103 operadores simultáneos de call center".

Al respecto notamos que la cantidad de canales destinados para la recepción de llamados del Contact Center coincide con la cantidad de agentes; es decir que solamente se podrá recibir un (1) llamado por agente, sin quedar lugar para que haya llamados en una cola de espera. ¿Es



**PROVINCIA DE BUENOS AIRES**  
**PROCURACIÓN GENERAL DE LA**  
**SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**

PG.SA-1718-21-43

correcta nuestra suposición o debemos considerar algún otro escenario? Se consulta también cuál será el prefijo interurbano para los canales destinados al Contact Center

**Respuesta 4: Se deberá estimar una capacidad de cola de espera para el call center de un 30% del número de operadores, a tal fin se podrán utilizar los canales propuestos dentro de la solución.**

**Consulta 5.** En el punto 10.Capacidades de Call Center, apartado 6 se expresa "Incluir la posibilidad de grabar todas las comunicaciones y retener las grabaciones al menos 60 días. Las grabaciones deberán estar almacenadas físicamente dentro del territorio nacional argentino y con todos los mecanismos de seguridad que aseguren solo los accesos autorizados a las mismas. Adicionalmente deberá tener un registro de auditoría de acceso y herramienta de etiquetado y búsqueda."

Dado que se desconoce la información estadística de los llamados actuales o de la operación para poder dimensionar el almacenamiento necesario solicitamos se informe la cantidad de llamados diarios y duración promedio de ellos.

**Respuesta 5: El volumen de grabación se deberá estimar utilizando la cantidad de operadores de call center (103) multiplicado por un promedio de 8 horas diarias durante los días hábiles del periodo de dos meses.**

**Consulta 6.** Nuestro cliente de Comunicaciones Unificadas y Colaboración opera en equipos con las siguientes características:

PC:

- Sistema Operativo: Windows 10 o superior
- ROM: 32GB o superior
- RAM: 4GB o superior
- Resolución: 800x600px o superior
- CPU: 1GHz o superior

Android:

- Versión: Android 6.0 o superior

iOS:

- Versión: iOS 11 o superior

¿Es correcto suponer que estas condiciones se cumplen en todo el equipamiento donde se utilizará dicho cliente de Comunicaciones Unificadas y Colaboración (Geren)?

**Respuesta 6: Las PC y celulares Android provistos por el Ministerio Público se ajustan a las especificaciones solicitadas. Actualmente el Ministerio Público no provee equipos con iOS a sus agentes.**

**Consulta 7.** Nuestro componente para la operación de los agentes de Contact Center opera en equipos con las siguientes características

PC:

- Sistema Operativo: Windows 10 o superior
- ROM: 32GB o superior
- RAM: 4GB o superior
- Resolución: 800x600px o superior
- CPU: 1GHz o superior

¿Es correcto suponer que estas condiciones se cumplen en todo el equipamiento donde se utilizará dicho componente para la operación de los agentes de Contact Center?

**Respuesta 7: Es correcto, las PC provistas por el Ministerio Público se ajustan a las especificaciones solicitadas.**

– **Lumen ( REF: PG.SA-1718-21-38)**

**Consulta 1.** En el punto 17.10.



**PROVINCIA DE BUENOS AIRES**  
**PROCURACIÓN GENERAL DE LA**  
**SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**

PG.SA-1718-21-43

Soporte VXLAN

Por tratarse de un requisito de la Lan interna del Datacenter o de la casa del cliente entendemos que este punto podría ser considerado opcional

Es correcta la apreciación?

**Respuesta 1: Es correcta, el soporte VXLAN es opcional**

**Consulta 2.** Dashboard: Visibilidad de control, sitios, distribución de transporte, inventario, estado de los routers, alarmas, eventos, reportes, mapa geográfico, Alta disponibilidad

Es posible brindar un acceso de solo lectura al Dashboard donde puedan ver todos las configuraciones?

**Respuesta 2: Sera aceptada la solución que solo ofrezca acceso de lectura al Dashboard solicitado.**

**Consulta 3.** Cuando se habla del vínculo entre los dos datacenter de MPLS con soporte de SD-WAN , necesitamos saber las cantidad de sesiones que se esperan tener para dimensionar el equipo de SD-WAN.

**Respuesta 3: La cantidad de sesiones debería dimensionarlo el proveedor de acuerdo a la solución integral que presente, contemplando que habrá más de 4332 usuarios de la solución.**

– Logicalis ( REF: PG.SA-1718-21-39)

**Consulta 1.** Entendemos que tanto la solución de Telefonía como la solución de Contact Center tiene que dar servicio las 24 hs, por lo que intuimos que deberían todas sus partes tener redundancia (alta disponibilidad)..

**Respuesta 1: Es correcto, la solución debe tener alta disponibilidad.**

**Consulta 2.** Se debe de contemplar una solución de backup (resguardo de información) para la telefonía y el contact center?

**Respuesta 2: No se contempla backup.**

**Consulta 3.** Entendemos que las 1530 llamadas concurrentes es la sumatoria de las llamadas entrantes y saliente.

**Respuesta 3: Es correcto, todas las líneas son bidireccionales.**

**Consulta 4.** Podemos incluir como opción switches poe para las 100 terminales de La Plata, y así prescindir de las fuentes de alimentación?

**Respuesta 4: Los terminales deberán incluir fuente de alimentación ya que, si bien el lugar de entrega es en La Plata, se distribuirían con posterioridad a toda la provincia.**

**Consulta 5.** Para los agentes del contact center, consideramos que deberían usar un cabezal stereo inalámbrico con protocolo DECT de largo alcance (100 metros, no es bluetooth)? (Eliminan el cable y les da flexibilidad en el movimiento)

**Respuesta 5: Se aceptarán cabezales que cumplan o superen las especificaciones técnicas solicitadas. En el caso de ofrecer cabezales inalámbricos DECT, su base de transmisión deberá poseer conexión USB y ser compatibles con el software de la solución ofertada y batería recargable.**