MPA
MINISTERIO
PÚBLICO DE LA
>ACUSACIÓN

RESOLUCIÓN N° 281

SANTA FE, 9 SEP 2024

VISTO:

El Expediente N° FG-000636/2024 del MINISTERIO PÚBLICO DE LA ACUSACIÓN, por el cual se tramita la contratación de un servicio de red de conectividad basada en MPLS y una solución de central telefónica IP-PBX para gestionar todas las llamadas; y,

CONSIDERANDO:

Que el Ministerio Público de la Acusación se encuentra comprendido en el artículo 2 de la Ley N.° 14.237 mediante la cual se declaró el Estado de Emergencia en Seguridad Pública en la Provincia de Santa Fe;

Que por medio de la Resolución N.° 107/24 este Ministerio Público de la Acusación se adhirió al Decreto N.° 0219/2024, el cual reglamenta los procedimientos especiales de contrataciones previstos por la ley precedente;

Que asimismo por Resolución N.° 114/24 se aprobó el Plan de Adquisiciones de Emergencia, en el marco de lo establecido por el Decreto reglamentario precedente, incluyéndose en el Rubro 2 correspondiente a Servicios Informáticos, subpunto 2.1. Software 0800, la contratación que se gestiona por medio de estas actuaciones;

Que la aprobación del Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Anexos de la misma, en virtud de lo establecido por el articulo 18 de la Ley N.° 14.237, requería de la aprobación técnica del órgano rector en materia de incorporación tecnológica creado por el articulo 16 de dicho cuerpo legal, la cual fue solicitada por la Secretaría General de este Ministerio Público de la Acusación el 22 de agosto del corriente año y otorgada la conformidad de la Secretaría de Tecnologías para la Gestión el 28 de agosto del corriente año;

Que, no se cuenta con crédito suficiente en la partida específica para atender el costo total de la gestión, por lo que se propicia modificación compensada del Presupuesto Vigente, Ley N.° 14.245, en el marco de las facultades establecidas por los artículos 31° y 34° de la Ley N.° 12.510, de Administración, Eficiencia y Control del Estado, a favor del Poder Judicial;

Que atento a que la presente gestión se ajusta a lo dispuesto por Resolución de la Fiscal General Nro. 107/24 del Ministerio Público de la Acusación que adhiere al Decreto N.° 0219/2024, que reglamenta los procedimientos especiales de contrataciones previstos por la Ley 14.237, corresponde la aprobación del Proyecto de Pliego de Bases y Condiciones Particulares para llevar a cabo la Licitación Acelerada N° 06/2024.

POR ELLO:

LA FISCAL GENERAL

RESUELVE:

Artículo 1°: Modifícase el Presupuesto Vigente en la Jurisdicción 7 – Poder Judicial, Subjurisdicción 9 – Ministerio Público de la Acusación, por la suma de PESOS TREINTA MILLONES ($ 30.000.000,00) (REDUCCIÓN Y AMPLIACIÓN), de conformidad a la planilla anexa que forma parte integrante de la presente.

Artículo 2°: Apruébase el Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la Licitación Acelerada N° 06/2024, que forma parte integrante de la presente para la contratación de un servicio de red de conectividad basada en MPLS y una solución de central telefónica IP-PBX para gestionar todas las llamadas, sobre la base de un presupuesto mensual estimado de PESOS SEIS MILLONES ($ 6.000.000,00) más gastos de instalación e implementación estimados en pesos PESOS SIETE MILLONES ($ 7.000.000,00).

Artículo 3°: Autorízase a la Oficina de Gestiones de Bienes y Contrataciones, dependiente de la Dirección de Administración Económico Financiera del Ministerio Público de la Acusación, a efectuar la convocatoria de la Licitación Acelerada N° 06/2024, tramitar la pertinente publicación en el Portal Oficial de contrataciones de la Provincia de Santa Fe, en la página Web del Ministerio Público de la Acusación, en medio locales de comunicación web, en redes sociales, y cursar las invitaciones a los posibles oferentes de acuerdo a lo establecido en el artículo 8° del Decreto 0219/24.

Artículo 4°: Regístrese, comuníquese al Tribunal de Cuentas, Dirección General de Presupuesto, Contaduría General de la Provincia y al Poder Legislativo, publíquese en la página Web del Ministerio Público de la Acusación y archívese.

MARIA CECILIA VRANICICH
FISCAL GENERAL
MINISTERIO PUBLICO DE LA ACUSACION
PROVINCIA DE SANTA FE

Modificaciones presupuestarias - Ejercicio: 2024

Institución: 9 - Min. Pub. Acusación S.A.F.: 1

Número: *99* Fecha de registro: 30/08/2024 Fecha de terminación: 30/08/2024

Estado

Formulación en nivel superior

Nivel de aprobación: Institución Expediente: 00001-0000636-4 Vigencia: No Reconducción: No Tipo de modificación: Normal

Expediente GDE:

Observaciones S.A.F.: Habilitación de partida para Implementación y funcionamiento proyecto 0800 MPA

Gastos

SAFoP	Categoría programática	Fuente	Objeto del gasto	Clasif. geogr.	Finalidad y función	Tipo modif.	Importe	Reconducción	Vigencia
0	21.0.0.1 - MPA	111 - Tesoro Provincial	4.3.0.0 - Maquinaria y equipo	0-0-0	1.2.0 - Judicial	Reduc.	30.000.000,00	No	No
			4.8.0.0 - Activos intangibles	0-0-0	1.2.0 - Judicial	Ampl.	30.000.000,00	No	No

Totales
Ampliación: **30.000.000,00** Reducción: **30.000.000,00** Saldo: **0,00**

Firma responsable: ..... Aclaración: .....

CPN. VALENTINA M. QUERCIA
Colegio de Administración Econ Financ. A/C
Ministerio Público de la Acusación

MPA
MINISTERIO
PÚBLICO DE LA
>ACUSACIÓN

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

LICITACIÓN ACELERADA N° 06/2024

Ley Emergencia en Seguridad N.° 14.237

Expediente N° FG-000636/2024

Proyecto 0800

Gestión de Comunicaciones con el Ministerio de Seguridad

Introducción

A pedido de la Fiscal General, durante el año 2023 se comenzó a buscar una solución que permitiera registrar y grabar todas las comunicaciones que mantienen los fiscales con las fuerzas policiales. Este tipo de comunicaciones son un recurso valioso de datos y auditoría para garantizar la correcta aplicación de los protocolos vigentes y para asegurar el correcto desempeño del MPA.

Se analizaron distintas propuestas y alternativas para poder llevar adelante la tarea y durante el año 2024 surgió la idea de crear dos grupos de operadores que atiendan un 0800 que funcionaría como un equipo de respuesta temprana de acuerdo a protocolo y que actuaría como filtro de llamadas a los fiscales, permitiendo de esta forma llevar un control mas detallado de los sucesos.

Estos equipos se encargarán de dar las directivas iniciales, realizar el registro del requerimiento y derivar el caso según corresponda.

Para poder conseguir el objetivo planteado se ha decidido proceder a licitar los requerimientos técnicos necesarios para afrontar el presente proyecto de acuerdo a los lineamientos y especificaciones que a continuación se detallan.

Objetivos

Objetivo General

Dotar al MPA de un sistema de atención temprana de requerimientos desde el que se puedan determinar las acciones a tomar iniciales de acuerdo a los protocolos vigentes y que permita llevar una auditoría de todo lo indicado a las fuerzas de seguridad ya sea en forma verbal o escrita.

Objetivos específicos.

Implementar la solución tecnológica que permita realizar el registro de todas las llamadas entrantes y salientes que recibirá el MPA a través de este medio para llevar un registro pormenorizado de todo lo realizado en cada uno de los requerimientos.

La solución planteada deberá considerar las redes de transporte de las comunicaciones, la operatoria de la central telefónica y la derivación de llamadas hacia los fiscales cuando corresponda. Además deberá considerar como se implementará la grabación de las llamadas, el medio para recuperar los archivos de audio y como se realizará el registro del requerimiento para poder ser auditado luego.

Alcance del proyecto

El presente proyecto será aplicable únicamente para las llamadas que ingresen por el número telefónico 0800 que se contratará específicamente para brindar el servicio y la cobertura planteada se enmarcará específicamente en la atención temprana de requerimientos.

Descripción de la solución solicitada

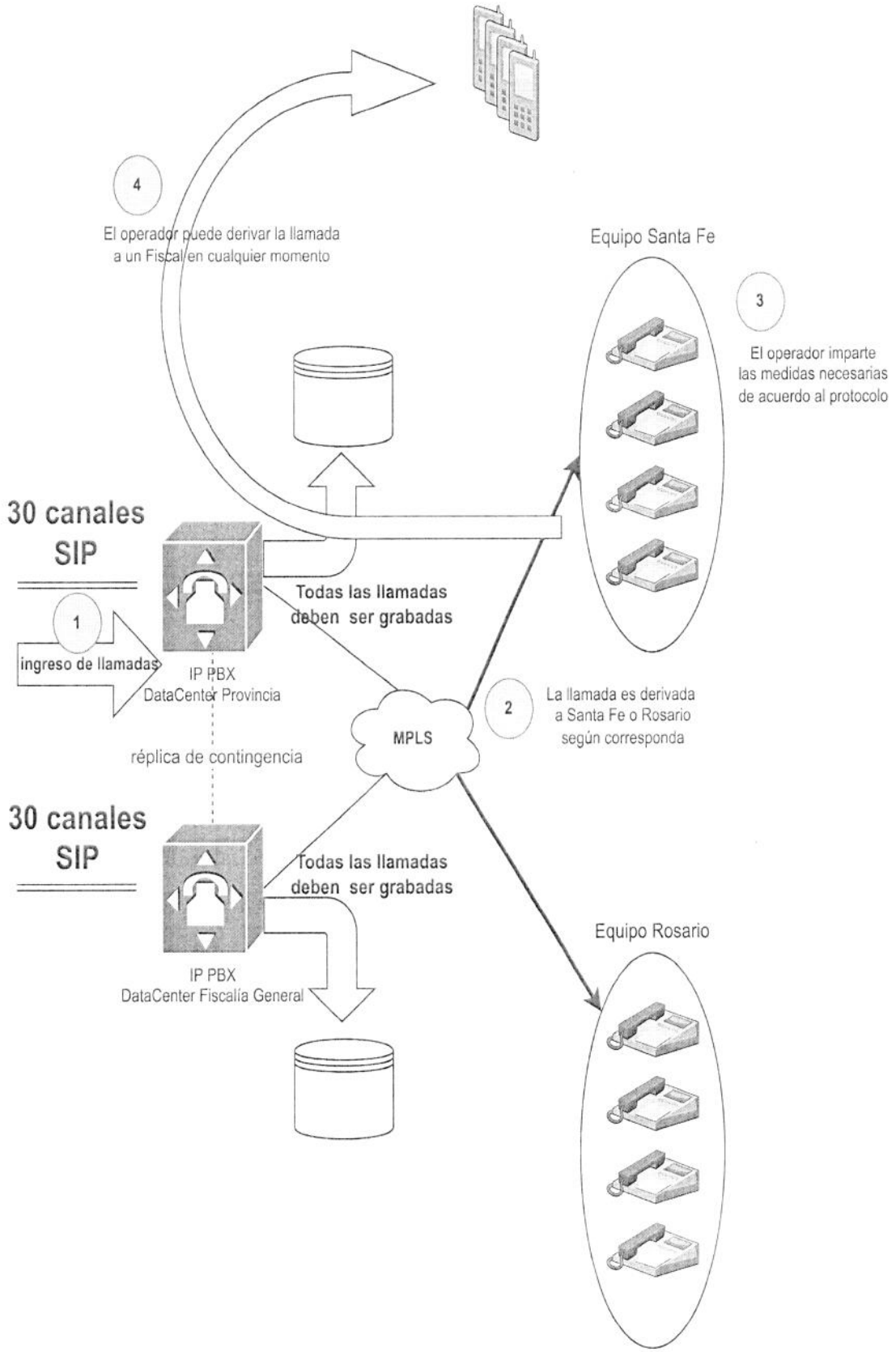
El proyecto contempla implementar una red de conectividad basada en MPLS que garantice los vínculos entre todas las sedes en donde operarán los grupos de atención de requerimientos y una solución de central telefónica IP-PBX para gestionar todas las llamadas.

A los fines de tener un detalle claro de cada parte de la solución propuesta, se adjuntan el **Anexo I** en donde constan todas las características de la solución de conectividad requerida y en el **Anexo II** se encuentra detalladas todas las funcionalidades deseadas para la solución de central telefónica.

El proceso comienza con el ingreso de una llamada desde las fuerzas policiales. La llamada será atendida por el equipo de Santa Fe o Rosario según corresponda a la zona donde se origine.

El operador de Atención Temprana de Requerimientos indicará como proceder y que medidas tomar de acuerdo a los protocolos aprobados a tal fin.

De ser necesario, el operador derivará la comunicación para poner en contacto directo al solicitante con el fiscal que corresponda.


4
El operador puede derivar la llamada a un Fiscal en cualquier momento
Equipo Santa Fe
3
El operador imparte las medidas necesarias de acuerdo al protocolo
30 canales SIP
1
ingreso de llamadas
IP PBX
DataCenter Provincia
Todas las llamadas deben ser grabadas
réplica de contingencia
MPLS
2
La llamada es derivada a Santa Fe o Rosario según corresponda
30 canales SIP
Todas las llamadas deben ser grabadas
IP PBX
DataCenter Fiscalía General
Equipo Rosario

Requisitos del oferente

El oferente debe tener no menos de 5 años de tiempo en el mercado brindando este tipo de servicio y deberá aportar información sobre implementaciones similares que haya realizado.

Renglones a licitar

La adjudicación se realizará por renglón.

Renglón 1: de acuerdo a Anexo I.

Renglón 2: de acuerdo a Anexo II.

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud./s a los fines de solicitarles cotización para los siguientes renglones:

CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

OBSERVACIONES:

FECHA Y LUGAR DE APERTURA DE OFERTAS

La apertura de ofertas se realizará en fecha **19 de Septiembre de *2024 a las 11:00 hs.***, en el Ministerio Público de la Acusación sito en calle Primera Junta 2933 - P.A.- de la ciudad de Santa Fe, provincia de Santa Fe, siendo este el único lugar donde se deberán presentar y se recepcionarán las ofertas; se entregará recibo por la recepción de las mismas.

Las ofertas serán recepcionadas hasta la hora fijada para la apertura en el día de la misma, y los días previos en el horario de 07:00 hs a 13:00 hs.

OFERTA ECONÓMICA

El oferente deberá cotizar el valor unitario, el total del renglón y el total general de la oferta. Dicho valor será considerado precio final por todo concepto para el Ministerio Público de la Acusación. El importe deberá incluir la provisión de todos los insumos, elementos y servicios necesarios para cumplir con el objetivo de este

pliego, como así también los impuestos, tasas, contribuciones y todo otro tipo de gravamen que corresponda aplicar en cumplimiento de disposiciones emanadas de autoridades competentes.
Se entiende que todo lo especificado en el presente Pliego de Bases y Condiciones obliga al adjudicatario a asegurar la correcta prestación del servicio.

MONEDA DE COTIZACIÓN

Moneda de cotización: La oferta económica podrá expresarse en pesos ($) o en dólares estadounidenses (U$S). Los precios cotizados deberán incluir IVA y ser precios finales.

En caso de presentar cotización en dólares estadounidenses, a efectos de la comparación de precios, la misma se calculará al tipo de cambio vendedor (billete) del Banco de la Nación Argentina, al cierre de las operaciones del día anterior a la Fecha de Apertura.

Destino: Ministerio Público de la Acusación.

Plazo de contratación: será por un período de 24 (veinticuatro) meses a partir de la firma del contrato. El contrato respectivo deberá suscribirse dentro de un plazo no mayor de 5 (cinco) días de notificada la adjudicación. Se prevé una opción de prórroga, a favor del Ministerio Público de la Acusación, por un período de 12 (doce) meses.

Plazo de entrega: la instalación y puesta en funcionamiento deberá efectivizarse dentro del plazo máximo de 90 (noventa) días corridos, contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la adjudicación correspondiente.

Validez de la oferta: El oferente se obliga al mantenimiento de la oferta durante un plazo de treinta (30) días corridos, contado a partir del día siguiente al del acto de apertura.

Notificaciones: Los oferentes deberán constituir en su oferta, una dirección de correo electrónico en las cuales serán válidas las notificaciones o comunicaciones que realice la Jurisdicción licitante.

Jurisdicción Licitante: Ministerio Público de la Acusación.

Pliego: El Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Anexos deberán consultarse en la página de la Provincia: www.santafe.gov.ar subportal Compras. Asimismo, también se publica en la página del Ministerio Público de la Acusación: www.mpa.santafe.gov.ar pestaña compras/gestiones.

Consultas: Podrán realizarse hasta cinco (5) días antes de la apertura de ofertas (o presentación) mediante correo electrónico a las siguientes casillas de correo electrónico: contrataciones@mpa.santafe.gov.ar. Las mismas serán respondidas por mail a la casilla de correo denunciada por el consultante.

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN
LEY DE EMERGENCIA EN SEGURIDAD N° 14.237 - EXPTE.: N° FG-00636/2024

1. RÉGIMEN JURÍDICO

Esta gestión se rige por el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares, Anexos, Orden de Provisión o contrato a suscribir y la siguiente normativa: Ley N.° 14.237, Resolución N.° 107/2024 y N.° 114/2024 de la Fiscal General del Ministerio Público de la Acusación, Decreto N° 0219/2024, Ley N.° 12.510, Decreto N° 1104/16, Decreto N.° 4174/15, decretos y disposiciones complementarios y toda otra norma aplicable a esta Gestión.

2. REVOCACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La jurisdicción o entidad contratante podrá resolver el rechazo de todas las ofertas o la revocación de la convocatoria por razones de legitimidad, oportunidad, conveniencia o mérito, previo al perfeccionamiento del

contrato, sin que esto de derecho a reclamo de ninguna naturaleza a los interesados en las mismas de acuerdo a lo establecido en los Artículos 130° y 139° de la Ley N° 12.510 y su Decreto Reglamentario.

3. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

La presentación del presente implicará la aceptación total e incondicionada de la jurisdicción y competencia de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Santa Fe, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera eventualmente corresponder, para entender en toda cuestión judicial relativa a la Gestión.

4. SOMETIMIENTO AL RÉGIMEN JURÍDICO

La presentación por el proponente de la oferta implica que acepta y se somete a la normativa dispuesta por el Decreto N° 0219/2024 reglamentario de la Ley N° 14.237 de Emergencia en Seguridad Pública y al Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la presente gestión, lo que implica la aceptación y el sometimiento a las cláusulas de esta documentación básica, constituyendo el todo un contrato que se perfecciona con la aprobación en término de la adjudicación por al autoridad jurisdiccional competente, conforme Articulo 135° de la Ley N° 12.510.

5. REQUISITOS DE LA OFERTA

La presentación de la oferta podrá hacer a través de SOBRE CERRADO o vía CORREO ELECTRÓNICO CON FIRMA DIGITAL como condición excluyente para este caso, debiendo cumplirse las siguientes formalidades:

IMPORTANTE: La documentación enviada deberá estar debidamente firmada en todas sus fojas.

LA OFERTA DEBERÁ CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

1. Se deberá consignar en el encabezado y/o pie de página y/o en nota la Razón Social, dirección, teléfono y dirección de e-mail donde serán válidas todas las notificaciones y comunicaciones.
2. La oferta económica deberá estar firmadas en todas sus hojas por el proponente, con aclaración de firma que identifique nombre, apellido y carácter del firmante en su caso. El Ministerio Público de la Acusación se reserva el derecho de requerir los originales y las aclaraciones que estime pertinentes.
3. **Garantía de la constitución de la garantía de mantenimiento de la oferta.**
4. Nota en carácter de declaración jurada, indicando que el oferente no se encuentra comprendido en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con la Administración Pública Provincial.
5. Nota en carácter de declaración jurada de aceptación de la competencia y Jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Santa Fe, haciendo renuncia expresa a todo otro fuero y/o jurisdicción, incluyendo la federal.
6. Nota en carácter de declaración jurada indicando que se obliga al mantenimiento de la oferta durante un plazo de treinta (30) días corridos, contado a partir del día siguiente al del acto de apertura.
7. Constancia de inscripción en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de la Provincia, o la constancia de Inscripción en Trámite, informando si al momento de su inscripción en el Registro se adhirió a la Ley N.° 13.505 y sus modificatorias.
8. Certificado Negativo expedido por el REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (R.D.A.M.) de la Jurisdicción que corresponda al oferente tanto para "Personas Humanas" o "Personas Jurídicas". Para el caso de Personas Jurídicas deberá presentarse certificado de los miembros que integren los órganos de administración: para "Unión Transitoria" (UT), de los miembros de los órganos de administración de las personas jurídicas que la componen (Ley N° 11.945, At. 2 inc. a) 1 y 2 y Decreto N° 1005/2006).
9. Constancia de Cumplimiento Fiscal extendida por la Administración Provincial de Impuestos (s/Resolución General N° 019 – 20/10/2011 – API). La misma se obtiene con clave fiscal a través del sitio de Internet ingresando a: Impuestos – Impuesto sobre los Ingresos Brutos – Constancia de Cumplimiento Fiscal. Los oferentes de otras provincias, que demuestren no tener sustento en la

provincia de Santa Fe, deberán presentar una nota con carácter de declaración jurada exponiendo dicha situación, comprometiéndose a que en caso de ser adjudicado, procederá a dar de alta a la jurisdicción de Santa Fe.

10. Declaración Jurada – Ley N.° 17.250, Formulario 522/A, expedida por la Administración Federal de Ingresos Brutos (AFIP), del mes anterior, firmada y con acuse de presentación web. La misma se obtiene con clave fiscal incorporando la relación dentro del servicio web "DDJJ Ley 17.2510 – Formulario 522/A."
11. Descripción Técnica de los bienes, marca y modelo.
12. Toda la documentación legal o técnica que se solicite en el presente Pliego de Bases y Condiciones y Anexos.

6. CRITERIO DE ADJUDICACIÓN Y PROVISIÓN

La adjudicación recaerá en aquella oferta que, habiendo cumplimentado las exigencias del Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Anexos de la presente gestión (admisibilidad formal, técnica y económica) y las evaluaciones técnicas, resulte la más conveniente para el Ministerio Público de la Acusación. La Evaluación estará a cargo de Personal del Ministerio Público de la Acusación.

COMISIÓN EVALUADORA:

La Comisión Evaluadora estará integrada por miembros de la Administración de la Fiscalía General, de la Dirección de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica y de la Secretaría General del Ministerio Público de la Acusación.

7. RÉGIMEN DE GARANTÍAS

Las garantías de mantenimiento de la oferta y de fiel cumplimiento, deberán constituirse en alguna de las formas que se indican en el presente punto.

Considerando que las garantías deben realizarse en pesos argentinos, y que se admiten ofertas en dólares estadounidenses, el importe de la garantía se calculará al tipo de cambio vendedor, suministrado por el Banco de la Nación Argentina, vigente al cierre de las operaciones del día anterior al de su constitución.

Garantía de mantenimiento de la oferta: deberá constituirse en pesos, por un monto equivalente del 1% (uno por ciento) del total de la oferta, y en caso de haber cotizado con alternativas, sobre el mayor valor propuesto.

Garantía de impugnación: por el 3% (tres por ciento) del total de la oferta del impugnante, y en caso de haber cotizado con alternativas, sobre el mayor valor propuesto. En caso de que el oferente presente impugnación, deberá acompañar a la misma constancia de constitución de la presente garantía a efectos de ser considerada válida.

Garantía de fiel cumplimiento: deberá constituirse por el 7% (siete por ciento) del valor total de la adjudicación. Para el caso de constituirse con pagaré a la vista, el mismo deberá ser pagadero en la ciudad de Santa Fe, y cumplimentar con la reposición fiscal correspondiente (aplicable sólo cuando el monto a garantizar sea menor a pesos dos millones ($2.000.000). En caso de ser mayor, solo será válida la Póliza de Seguro de Caución.
Para el supuesto de constituirse con Póliza de Seguro de Caución, la misma deberá estar aprobada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, a satisfacción del Ministerio Público de la Acusación de acuerdo a lo previsto en el inciso f del punto 6 del Art. 134° del Decreto N.° 1.104/16.
Dicha garantía es obligatoria y será devuelta al proveedor, una vez finalizado el plazo de garantía técnica acordado para los bienes entregados.

8. FORMA DE PAGO

- Si hubiera pagos únicos como ser instalación y puesta en funcionamiento, el pago se efectuará dentro de los 20 (veinte) días de la fecha de presentación de la factura, previa conformidad del Organismo Receptor.
- Para los pagos mensuales, los pagos se efectuarán por mes vencido dentro de los 20 (veinte) días del mes siguiente, previa presentación de la factura y certificación del servicio por el Organismo Receptor.

A los efectos de la facturación y pago, la conversión de la moneda extranjera (dólares estadounidenses) cotizada, se realizará al tipo de cambio vendedor suministrado por el Banco de la Nación Argentina vigente al cierre del día hábil

inmediato anterior a la fecha del vencimiento mensual, contado a partir del día del efectivo inicio de la prestación.

Para la percepción de los pagos, corresponderá tener vigente la Constancia de Cumplimiento Fiscal emitida por la Administración Provincial de Impuestos (Resolución General N° 19/2011) conforme lo dispuesto en el Anexo del Decreto N° 3035/14.

9. FACTURACIÓN

Facturar: Ministerio Público de la Acusación -C.U.I.T. N.° 30-71234498-85 – 1° de Mayo 2147, Santa Fe – IVA Exento-. Cítese en la factura el número de la Resolución de Adjudicación.

Para el caso de factura electrónica, remítase a la siguiente dirección de correo electrónico: presupuesto@mpa.santafe.gov.ar

10. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

La falta de cumplimiento a las condiciones establecidas en el presente, dará lugar a la aplicación de lo previsto en los Anexos de la presente gestión, sin perjuicio de las penalidades establecidas en el inc. l) del Art. 139° del Decreto 1104/16.

INFORMES:

Dirección de Administración Económico Financiera

1° Junta 2933 – Planta Alta – ciudad de Santa Fe.

Teléfonos: 342 – 4572535/36/45 interno 121

Correo Electrónico: contrataciones@mpa.santafe.gov.ar

Sitio Web: www.mpa.santafe.gov.ar

Consultas técnicas: 342 – 4572535/36/45 interno 105

C.P.N. GUILLERMO M. RABAZZI
Administrador General
Ministerio Público de la Acusación

ANEXO I

LICITACIÓN ACELERADA N° 06/2024.- *EXPTE. N° FG-000636/2024.-*

Red Privada Para Soporte de Comunicaciones de VozIP Ministerio Público de la Acusación de la Provincia de Santa Fe (MPA)

1-. Introducción

Se requiere el servicio de accesos y vínculos para conformar una red de transmisión de datos, de tecnología digital, con topología tipo malla para el Ministerio Público de la Acusación de la Provincia de Santa Fe (MPA).

El oferente deberá cotizar para esta topología de red el equipamiento y los enlaces necesarios que permitan interconectar todos los puntos enumerados en la **Tabla 1.** En dicha tabla se detallan las localidades y domicilios donde se instalarán las centrales telefónicas IP y donde estarán los operadores asignados al servicio 0800 asociado a dicho servicio de atención telefónica.

En la **Tabla 1** se detalla la ubicación de los edificios donde se proveerá el servicio debiendo confirmar el adjudicatario estos datos al momento de la instalación. En el eventual caso que una de las conexiones deba realizarse en otro lugar producto de un cambio de domicilio, la empresa podrá realizar la verificación pertinente y especificará los plazos necesarios para su implementación.

Además el oferente deberá proveer dos tramas SIP de al menos 30 canales y la configuración de un número 0800 que permita conmutar entre dos locaciones.

2-. Características Generales:

La red propuesta deberá ser de tecnología IP-MPLS conformando una red privada virtual (VPN) entre todos los nodos solicitados y con capacidad de brindar calidad de servicio para tráfico de tiempo real (particularmente Voz sobre IP)

La totalidad del servicio ofertado será de libre disponibilidad, uso exclusivo y permanente del comitente.

El adjudicatario estará obligado a:

- Brindar la prestación del servicio según el presente pliego.
- Cumplir con todas las normas y recomendaciones que hayan emitido los organismos públicos y/o no gubernamentales nacionales e internacionales de competencia, por ejemplo IEEE. Serán también exigibles las especificaciones que hubiere fijado la Comisión Nacional de Comunicaciones, el CCIR y la UIT-T (ex CCITT) y que se encuentren en vigencia. Además se requiere que el servicio de red solicitado posea las siguientes características:
- Las normas operativas serán comunes para todos los enlaces.
- Deberá ser escalable tanto en cantidad de Nodos como en el ancho de banda de los Enlaces para cualquiera de las localidades definidas en la **Tabla 1.**

El oferente deberá cotizar además valor del servicio para incremento de velocidades de acceso del 100% y 200% de lo solicitado para cada nodo donde se dispongan.

3-. Especificaciones.

Los nodos y enlaces que componen esta red deberán estar definidos en una red privada virtual (VPN) tal que brinde un nivel de seguridad equivalente a una red corporativa y por ende la privacidad de la información que circula por la misma, garantizando su privacidad, integridad y confiabilidad. Además el proveedor de servicios deberá garantizar con la tecnología y protocolos necesarios la calidad de servicio solicitada de manera homogénea de extremo a extremo en toda su infraestructura de comunicaciones (backbone).

3.1-. Nodos:

Los mismos se ubicarán en cada domicilio de la Tabla 1.

Todos los nodos deberán tener soporte de QoS con la posibilidad de clasificar en al menos 3 (tres) clases de servicio (CoS). Esta clasificación deberá poder efectuarse, mínimamente, en base a los siguientes parámetros:

- Dirección IP origen/destino
- Puerto TCP/UDP
- Campo DSCP del protocolo IP para Servicios Diferenciados (DiffServ)

Los nodos que componen esta red y que deberán ser provistos por el adjudicatario, deberán cumplir con los siguientes requisitos y cuyas velocidades de acceso están detalladas para cada nodo en la **Tabla 1.**

a- Soporte de protocolo TCP/IP.

b- Capacidad de ruteo IP entre cada uno de sus puertos.

c- Soporte de protocolo de ruteo RIP/IP, OSPF y estático.

d- Soporte de VLAN según norma 802.1Q y se deberá poder asignar una dirección IP a cada una de ellas (diferentes entre si).

e- Administrable a través de SNMP y Telnet (o ssh) como mínimo con un perfil de solo lectura que garantice el acceso a todas las variables y monitores del equipamiento.

3.2-. Enlaces

El adjudicatario deberá proveer una estructura de enlaces físicos digitales terrestres para comunicar los distintos nodos en un todo de acuerdo con las velocidades de transmisión expresadas en Mbps que se detallan en la Tabla 1.

A continuación se detallan los distintos tipos de enlaces y en la **Tabla 1** se describe la asignación de cada uno de ellos.

3.2.1-. Tipos de enlaces

Tendrán las siguientes características comunes:

- Tipo enlace: **Digital Terrestre**
- Tipo Transmisión: **Simétrica- Full Duplex**
- Velocidades acceso: de acuerdo a Tabla 1.

3.2.2-. Tramas SIP y 0800

El adjudicatario deberá proveer dos tramas SIP de no menos de 30 canales en las locaciones indicadas en la Tabla 1. El número 0800 permitirá conmutar entre una locación y otra de acuerdo al failover que se defina. Se deberá proveer un método para poder invocar y realizar el cambio automáticamente.

4-. Cambio y/o actualización de Tipos de Accesos

Durante el transcurso del contrato, el MPA podrá solicitar el cambio de Nodo y/o Enlace para cualquiera de las sedes mencionadas en la **Tabla 1** o en aquellos sitios que se agreguen en el transcurso del contrato. Este cambio podrá involucrar cualquier Tipo de Nodo o Enlace definidos en puntos **3.1** y **3.2** respectivamente.

Se deberá cotizar el costo de el cambio de domicilio dentro de la misma localidad.

5-. Nivel de servicios comprometidos (SLA).

Los parámetros comprometidos para la red de datos a contratar se detallan a continuación:

Calidad de Servicio	
Descripción	**Valor**
Latencia	**≤ 60 ms**
Jitter	**≤ 20 ms**
Paquet Loss	**≤ 0,05 %**
Enlaces - Tasa de Error (BER)	**≤ 10-7**
Ancho de Banda	**≥ 99,95 %**

Los valores de 'Latencia' son el tiempo promedio considerando la trayectoria de ida y vuelta entre el punto de origen y destino (RTT- Round Trip Time) entre cualquiera de los nodos periféricos de la red contratada. Este test se realizará a través del envío de 100 paquetes ICMP para tamaños de paquetes de 64 bytes y 256 bytes.

Los valores de rendimiento ("performance") de los enlaces y nodos se verificarán a través de aplicativos reconocidos internacionalmente para realizar esta medición ('ttcp', "iperf", etc.).

El MPA efectuará estas verificaciones al momento de recepcionar el nuevo servicio para dar la conformidad técnica de cada conexión y luego periódicamente a través de herramientas de software que el MPA utiliza para el monitoreo de su infraestructura de red.

6-. Administración de la Red.

Para posibilitar la administración de la red contratada se deberá proveer un perfil de acceso a todos los nodos tal que permita el monitoreo a través de protocolo SNMP ('solo lectura') y protocolo ICMP (echo, echo-reply) tanto a su puerto de LAN (lado usuario) como WAN (lado proveedor). El MPA proveerá el nombre de la comunidad SNMP de solo lectura a definir en todos los nodos.

También se deberá permitir el acceso a los Nodos a través de Telnet y/o SSH y/o Web para poder visualizar como mínimo el estado, configuración y estadísticas de los puertos, tablas de enrutamiento y políticas de QoS definidas.

Por su lado el prestatario deberá suministrar, para toda la red contratada (Nodos, Enlaces y Backbone propio), un servicio de gestión con herramientas Web tal que permita realizar lo siguiente:

- Visualizar Estadísticas Diarias, Semanales y Mensuales de utilización y calidad de servicio (QoS) de todos los nodos y enlaces contratados y del Backbone del proveedor que intervienen en la conectividad de la red ofertada. Esta visualización deberá permitir observar, como mínimo, los siguientes ítems:
  - Utilización del enlace
  - Bytes transmitidos (in/out)
  - Errores (in/out) del Enlace
  - Latencia
  - Ancho de banda del enlace
  - Disponibilidad
  - Pérdida de paquetes
  - Utilización CPU del Nodo
- Sistema de Alarmas que registre la fallas de la red
- Análisis de fallas
- Auditoría de SLA de red contratada

Por otra parte la empresa prestadora del servicio dispondrá de 72 horas corridas desde el momento del envío de la notificación, para efectuar cualquier cambio que requiera el MPA en la configuración de los nodos pertenecientes a la red contratada (definición de VLANs, agregar una nueva ruta, etc.). Cualquier exceso en el tiempo antes mencionado (72 Hs) será factible a las penalidades correspondientes según el enlace/nodo involucrado.

7-. Servicio de Reparación y Atención de Reclamos

Se brindará durante las 24 hs de los 365 días del año. El Tiempo Máximo de Reparación (TMR) desde el momento que se notifica al proveedor la pérdida de servicio y la recuperación operativa del servicio afectado no deberán superar las 4hs.

La notificación será por medio de correo electrónico a una cuenta que el oferente especificará para realizar las solicitudes una vez que le ha sido adjudicado el pliego. Es responsabilidad del oferente garantizar el correcto funcionamiento de la misma. Para todo control se tomarán como válidos los registros de tiempo del servidor de correo correspondiente al MPA.

Además, la prestataria del servicio deberá disponer de un sistema de atención de reclamos del tipo 24x7x365. Este servicio se accederá a través de un número telefónico gratuito tipo 0800 y será recepcionado por personal de la prestataria del servicio quienes deberán recibir, registrar y asignar un identificador único al reporte efectuado.

También se deberá brindar un servicio de gestión con herramientas Web tal que permita efectuar las siguientes tareas:

- Sistema de seguimiento y verificación de reclamos. Este sistema también permitirá el acceso a los registros históricos del sistema para tareas de control.
- Verificación del inventario de activos y servicios de la red contratada

Se considerará que el servicio está normalizado cuando el sistema de monitoreo empleado por el ministerio muestre por un intervalo ininterrumpido de una hora que las prestaciones son acordes a lo contratado. Se tomará el minuto cero de la hora de control como fecha y hora de finalización del incidente a los fines de realizar los cálculos de las multas que correspondieran de ser necesario. Se proveerá un perfil de acceso al sistema de monitoreo a la prestataria para que pueda verificar que el incidente está solucionado desde el punto de vista del ministerio.

El adjudicatario deberá garantizar el funcionamiento correcto de cada componente, y de la totalidad del servicio adjudicado, y que cumpla además las especificaciones de disponibilidad y confiabilidad durante todo el término del contrato.

El servicio técnico de mantenimiento deberá asegurar atención permanente 24 horas al día todos los días del año, por intermedio de una oficina central, que recepcione las correspondientes solicitudes.

Para la realización de tareas de mantenimiento preventivo, se programará en forma tal que no interfiera el normal funcionamiento del servicio en su integridad, para lo cual el adjudicatario deberá acordar oportunamente con el MPA los horarios y condiciones que permitan que dicho requerimiento sea satisfecho convenientemente.

El adjudicatario deberá notificar por escrito y mantener actualizada, cada vez que se produzca algún cambio, la lista de personal técnico autorizado para acceder a los equipos instalados, especificando:

- apellido y nombre
- documento de identidad
- domicilio
- teléfono
- área de atención a cubrir

8-. Incumplimiento y penalidades:

El MPA establece un plan de multas por incumplimiento, conforme al tipo de servicio, y a la criticidad que tenga el mismo al momento de su cumplimiento. Esta penalidad se descontará directamente del monto de la facturación correspondiente al mes en que concluyó el incidente.

Se establecen las siguientes causas de penalización:

- Interrupciones del servicio no programados
- Incumplimiento de calidad de servicio

Por ello, el adjudicatario reconocerá al MPA por el no cumplimiento de la calidad de servicio o por caídas en el servicio, en concepto resarcitorio por el daño causado, una pena monetaria que se calculará conforme a lo establecido en el presente punto, y de acuerdo a las siguientes fórmulas:

a) Cortes no programados del servicio

En los casos de interrupciones de servicio, se dispondrá del TMR establecido para el nodo para el restablecimiento del servicio. Agotado ese tiempo, las horas restantes serán plausibles de aplicación de una multa por incumplimiento de servicio. El TMR se tomará desde el momento en que se produce la interrupción del servicio y ésta es notificada de acuerdo a lo indicado en el punto 7.

El TMR estará vigente para la primera caída del servicio a penalizar en el mes. Restablecido el servicio, no estará disponible para los siguientes incidentes dentro de mismo mes. La medición de los TMR estará estrictamente acotada al mes del cual toma las horas. Si se extendiera hasta otro mes, se considerará como dos TMR distintos. Uno vence a las 24:00hs del mes en curso y el otro arranca a las 00:00 hs del mes siguiente.

La multa a aplicar se calculará de acuerdo a la fórmula detallada a continuación.

Las penalidades a aplicar se gradúan con relación al daño causado, velocidad de reparación y a los horarios en que se producen según de acuerdo a los siguientes parámetros:

M: monto de la multa en pesos.

CS: Costo Servicio contratado para el vínculo convertido a moneda nacional según la cotización utilizada en la factura a afectar.

dt: fecha y hora. Este parámetro variará con un paso de una hora. Las fracciones se considerarán como 1.

dtc: fecha y hora de corte: indica la fecha y hora de inicio del incidente.

dtr: fecha y hora de finalización del incidente.

Función **Hora()**: devuelve la hora del parámetro pasado.

Función **Días()**: devuelve un número entero correspondiente a la cantidad de días que transcurrieron entre los dos parámetros pasados.

Función ***Factor()***: recibe como parámetros un número que corresponde a una hora del día y devuelve el factor de incidencia asociado a la misma de acuerdo a la siguiente tabla:

Hora	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Factor	0,10%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,10%	4,00%	6,00%	8,00%	8,00%	9,00%	10,00 %

Hora	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Factor	9,00%	9,00%	6,00%	6,00%	6,00%	6,00%	5,00%	4,00%	2,00%	1,00%	0,50%	0,10%

Fórmula de cálculo de la multa a aplicar:

$$M = \sum_{dt=dtc+1}^{dtr} \left(\frac{CS}{7} * Factor(Hora(dt)) * (Dias(dt; dtc) + 1) \right)$$

b) Incumplimiento en la calidad de servicio.

Quedan comprendidos dentro de este causal los inconvenientes producidos por el no cumplimiento del ancho de banda comprometido, las velocidades contratadas, problemas producidos por la mala configuración del equipamiento del prestatario, etc.

M: monto de la multa.

CS: Costo Servicio contratado para el vínculo convertido a moneda nacional según la cotización utilizada en la factura a afectar.

DM: días por mes. (Valor fijo igual a 30,417)

ABC: ancho de banda contratado en kbps.

Función **Hora()**: devuelve la hora del parámetro pasado.

Factor(h): factor de incidencia de la hora obtenido de la tabla precedente.

ABO: ancho de banda obtenido.

dt: fecha, hora y minutos. Este parámetro variará con un paso de un minuto. Las

fracciones se considerarán como 1.

dtinicio: fecha, hora y minuto en que comienza el incidente.

dtfinalización: fecha, hora y minuto en que finaliza el incidente.

El paso de la sumatoria será por minuto.

Fórmula de cálculo de la multa a aplicar:

$$M = \sum_{dt=dtinicio+1}^{dtfinalización} \frac{1{,}5 * CS}{DM * 60 * ABC} * Factor(Hora(dt)) * (ABC - ABO)$$

9-. Generales

- Dado que el plan de direccionamiento IP implementado por este ministerio para todas sus redes de datos (locales y remotas) está operando en el rango 172.0.0.0 255.0.0.0, la prestataria del servicio deberá utilizar un esquema de direccionamiento IP diferente al mencionado para la interconexión de los nodos bajo su administración, debiendo ser el mismo consensuado con el Área de Infraestructura de este ministerio.
- También se deberá garantizar la vigencia de todo el esquema de direccionamiento actualmente vigente en todas las oficinas públicas incluidas en este proyecto.
- Deberán especificarse el modelo y marca del equipamiento a utilizar debiendo ser los mismos de marcas reconocidas internacionalmente en el rubro de 'Routers' o 'Switches L3' (con capacidad de ruteo) y los modelos propuestos deberán estar vigentes comercialmente al momento de la oferta
- Los equipos deberán poder operar durante las 24 horas diarias los 365 días del año bajo las condiciones ambientales naturales de cada sitio. Cualquier requerimiento ambiental especial estará a cargo del adjudicatario y no deberá generar gastos adicionales durante la provisión del servicio.
- Todos los equipos deberán operar con las siguientes condiciones eléctricas: 220 VC +/- 10 %, 50 HZ +/- 3 %
- Cualquier requerimiento especial en cuanto a las instalaciones eléctricas, protecciones atmosféricas, puesta a tierra, y todo otro requerimiento necesario para poner el equipamiento en condiciones de operación serán por cuenta de la contratista.

- Deberán proveerse los dispositivos de comunicaciones correspondientes (DTUs, Routers/Switches L3, etc)
- Todas las instalaciones internas a cada dependencia deberán ser realizadas por la contratista de acuerdo a las reglas del buen arte para estos tipos de obras.
- Para los domicilios de la **Tabla 1** se deberán cotizar los enlaces y nodos solicitados teniendo en cuenta lo siguiente:
  - La red del proveedor deberá soportar el transporte transparente de paquetes IP de acuerdo a las necesidades de los servicios informáticos del MPA actualmente en producción o a implementar durante la vigencia del contrato sin costo adicional alguno para la misma.
  - Durante el período contractual cualquier actualización de hardware o software, necesarios para la mejora del servicio, deberá hacerse sin costo adicional para el MPA y garantizando la continuidad del servicio.
  - El adjudicatario deberá emitir una única factura en la que detallarán todos los servicios comprendidos. Solamente se podrán facturar aquellos servicios que hayan sido puesto operativos y aceptados por la Dirección de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica del Ministerio Público de la Acusación.

C.P.N. GUILLERMO M. RABAZZI
Administrador General
Ministerio Público de la Acusación

TABLA I

Localidad	Sede	Velocidad solicitada	SIP
Santa Fe	Centro de Datos del Gobierno Santa Fe - San Martín 1339	32	>= 30 canales
Santa Fe	1ro de mayo 2417	32	>= 30 canales
Santa Fe	1ro de mayo 2820	10	
Rosario	1ro de mayo 2245	10	

C.P.N. GUILLERMO M. RABAZZI
Administrador General
Ministerio Público de la Acusación

ANEXO II

LICITACIÓN ACELERADA N° 06/2024- *EXPTE. N° FG-000636/2024.-*

Características y Especificaciones Generales para Contact Center de Misión Crítica

Alcance:

Provisión, instalación, configuración, capacitación y mantenimiento preventivo y correctivo de una solución de contact center de misión crítica para el Ministerio Público de la Acusación.

Requerimientos técnicos:

1. Arquitectura

Arquitectura modular de misión crítica y alta disponibilidad que permita la provisión de servicios integrados de voz, datos y multimedia con el siguiente dimensionamiento inicial:

- 50 internos
- 4 colas de agente / 30 agentes / 8 supervisores
- 60 llamadas concurrentes
- 2 troncales SIP
- 10 teléfonos IP PoE, 2 cuentas SIP, 2 x Eth 1000Mbps
- Instalación en cluster en infraestructura del MPA virtualizada con Proxmox.
- El oferente deberá presentar un esquema de arquitectura de la solución donde describa los componentes del sistema. Como mínimo, la solución debe contar con

cluster activo-pasivo con idéntica configuración en ambos clusters. El cambio de un servidor a otro debe ser realizado de manera automática en caso de falla del servidor primario y en período inferior a los 2 minutos.

2. Configuración del sistema

Configuración de los datos y/o las facilidades de servicios (altas, bajas, modificaciones, etc.) mediante página web generada por el equipamiento ofrecido o por interface de comandos. En aquellos casos en donde sea necesario la utilización de un software especial de gestión, el mismo deberá proveerse. No se admitirán que los cambios de configuración sean mediante reemplazo o anexión de hardware.

3. Troncales

Posibilidad de Configuración de troncales SIP (RFC 3261).

4. Interconexión

Para las llamadas cursadas a través de redes basadas en el modelo TCP-IP, se utilizará exclusivamente el protocolo de comunicaciones SIP (Session Initiation Protocol, IETF RFC 3261), tanto para los internos IP como para troncales de proveedores ITSP (Internet Telephony Service Provider) o bien para la interconexión con otras centrales telefónicas que utilicen tecnología de transporte de voz sobre protocolo de Internet.

5. Terminales

El sistema telefónico propuesto deberá permitir la utilización de teléfonos IP con protocolo SIP (RFC 3261) de cualquier proveedor. Los teléfonos a proveer deberán ser equipos nuevos y no estar discontinuado o con aviso de vencimiento por el fabricante al momento de la cotización.

La configuración de los mismos estará completamente a cargo del proveedor para dejar las unidades en funcionamiento.

6. Sofptphone

El sistema telefónico propuesto deberá permitir la utilización de internos remotos a través de teléfonos IP implementados en software (softphones) compatibles con el protocolo SIP (RFC 3261) de cualquier proveedor. Se deberá proveer 10 licencias de softphone compatibles con Linux, Android y Windows.

7. Plan de numeración

El plan de numeración será totalmente flexible y deberá permitir el empleo simultáneo de números de extensión de 4 (cuatro) dígitos como mínimo. Con el fin de compatibilizar los planes de numeración, en el caso de integrar la central a una red, el sistema permitirá alcanzar los 5 (cinco) dígitos por medio del agregado de un prefijo local o función similar. Se deberá especificar la forma en que alcanza los 5 dígitos.

8. Instalación

Los servidores de comunicaciones deben ser virtualizados y compatibles con Proxmox. El MPA dispondrá los accesos al proveedor a los entornos correspondientes vía VPN.

9. Backup

Deberá realizar backup de configuración vía conexión segura.

10. Funcionalidades

La central presupuestada deberá contar con las siguientes funcionalidades mínimas:

- Grupos de Captura de llamadas
- Perfiles de usuario
- Categoría de llamadas
- Agenda telefónica del sistema
- Marcado abreviado a números de agenda
- Lista de números prohibidos / permitidos

- Desvío de llamadas
- No molestar
- Identificación de llamadas
- Transferencia a operadora
- Ruteo automático de llamadas
- Trunk to Trunk Transfer
- Grupos de entrada de llamadas
- Estrategias de timbrado en grupos
- Configuración de Colas de llamadas
- Estacionamiento de llamadas
- Conferencias entre internos / líneas externas
- Followme
- Configuraciones día / noche
- Grabación de llamadas
- Correo de Voz
- IVR con al menos 4 niveles de menú
- ACD
- Grabación de mensajes utilizados por el sistema
- Gestión de colas entrantes y salientes
- Perfiles de agente de contact center.

11. Ruteo

A los fines de la conexión con concentradores y/o unidades remotas, la central deberá disponer de facilidades de selección de rutas y agregado y quita de prefijos de modo de constituir un plan de discado único para todo el sistema.

12. Conversión de protocolos

Será capaz de proveer conversión de protocolos en las llamadas ingresantes.

13. Seguridad

El sistema ofertado debe poseer mecanismos de protección contra DoS, DDoS, Control de ancho de banda y bloqueo dinámico de intentos de conexión no autorizados.

El sistema ofertado deberá permitir la Encriptación y Autenticación mediante: TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, SIP Digest Authentication.

14. Interoperabilidad

El sistema ofertado, deberá permitir como mínimo los siguientes ítems para asegurar la interconexión e interoperabilidad:

- Compatible con SIP RFC 3261, deberá operar con dispositivos de cualquier marca sin el agregado de licencias en la totalidad de los puertos / sesiones solicitados, tanto troncales como extensiones.
- Deberá soportar 3XX Redirect, REFER, PRACK, sesión timer, early media, call hold y delayed offer.
- Deberá ofrecer SIP sobre UDP/TCP/TLS/WebSocket, IPv4 / IPv6, RTP / SRTP (SDES/DTLS)
- Habilidad para agregar, modificar o borrar encabezados y cuerpos de mensajes SIP.
- Podrá modificar el URI o ANI mediante manipulación de dígitos.
- Podrá efectuar conversiones (transcoding) y manipulaciones de código, además de cambiar las prioridades de los mismos.
- Deberá soportar como mínimo los siguientes códecs: G.711, G.723.1, G.726, G.729, GSM-FR, AMR-NB/WB, SILK-NB/WB, Opus-NB/WB

- Deberá proveer conversión de señalización: DTMF / RFC 2833 / RFC 4733 / SIP, T.38 fax, T.38 V3, V.34.
- Soporte de NAT transversal.

15. Aseguramiento de la calidad de las llamadas

El sistema ofertado, deberá disponer de mecanismos para asegurar la calidad de las llamadas, como mínimo los ítems que se enumeran a continuación:

- Marcado de paquetes: 802.1p/Q VLAN tagging, DiffServ, TOS
- Debe mantener todas las llamadas locales en el caso de pérdida de conectividad con la red WAN.

16. Ruteo SIP

- Debe permitir el ruteo mediante URL, por dirección IP, FQDN
- Deberá permitir el ruteo por criterios de QoE, Ancho de Banda, por mensajes SIP, o bien por parámetros de Capa 3.
- Deberá proveer redundancia por falla de proxies.
- Deberá permitir ruteo por menor costo, por balanceo de carga.

17. Grabación de llamadas

Se requiere la grabación de todas las llama entrantes y salientes de las colas de agente con los siguientes datos mínimos:

- Canal de Ingreso / Salida
- Número de Origen / Destino
- Cola
- Agente
- Fecha y Hora (GMT -3 sincronizada con NTP de la STG)

El sistema debe brindar una interfaz web de acceso seguro, con posibilidad de buscar las grabaciones por distintos criterios y descargar las mismas. Además el sistema deberá permitir acceder a las grabaciones en forma directa desde otras aplicaciones a fin de poder integrar las mismas en los procesos de trabajo del MPA. Los archivos deberán ser almacenados en una carpeta configurable dentro del storage que dará soporte a la infraestructura.

Los nombres de los archivos deberán tener un formato que permita identificar el usuario y la fecha y hora de grabación a fin de poder realizar el mapeo automático de las mismas.

El formato de exportación de la llamada debe ser .wav o .mp3

Se debe asegurar y aplicar una política de rotación de grabaciones.

18. Reportería

Características mínimas que deben incluir

Sistema web de acceso seguro con los siguientes indicadores:

Por cada cola de atención:

- Total de llamadas recibidas
- Cantidad de llamadas atendidas
- Cantidad de llamadas abandonadas antes de timeout
- Cantidad de timeout
- Tiempo promedio de espera por llamada atendida
- Tiempo promedio de espera por llamada abandonada

Por cada agente:

- Cantidad de llamadas atendidas
- Cantidad de llamadas transferidas

Para colas específicas:

Concentración de demanda por:

- Horario
- Día de la semana
- Fecha del mes

Informes de tendencia y otros:

- Eficiencia: Porcentaje de eficiencia por cola
- Variaciones: Mensuales (mínimo), trimestrales, semestrales
- Espacio en disco: Espacio disponible para backup de grabaciones

19. Mantenimiento Correctivo

La solución deberá disponer de soporte 24x7 con un SLA de 1 hora de respuesta máxima para problemas relacionados a la solución de comunicaciones.

Las consultas sobre soporte de interfaces de administración y reportería deberán ser resueltas en un esquema 5X8 con un SLA de 24 hs de respuesta

Deberá disponer de canales telefónicas e email para el reporte de incidentes

Se valorará la posibilidad de contar SNMP para el monitoreo remoto del estado de la solución.

20. Mantenimiento Preventivo

Se deberán realizar las siguientes tareas de mantenimiento preventivo:

- Tareas mensuales (remotas): Revisión del sistema (test de clusters, análisis de canales de trama, uso del sistema, estados de los respaldos y políticas de seguridad) coordinadas con la Dirección de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica del MPA.

21. Configuración inicial de PSTN

La solución deberá soportar la configuración de 2 DDEIP de distinto proveedor con instalación en sitios distintos, con el desborde de fallas configurados una a otra.

El proveedor de la solución deberá realizar las gestiones técnicas de configuración para con el proveedor de cada trama IP de ser necesario.

Las DDEIP estarán en ubicaciones diferentes por lo que ambos servidores deben registrar ambas tramas mediante esquema de IP Flotante.

Ante la caída de una de las tramas, el proveedor de trama resolverá el desborde en la otra DDEIP.

Ante caída de un servidor, deberá intervenir el segundo servidor con la misma configuración, por lo cual, las DDEIP y las extensiones deberán registrarse al mismo direccionamiento IP configurado.

El vínculo primario entre ambos servidores serán el enlace WAN contratado por el MPA, aunque podrán sumarse rutas por la red provincia de datos de FO.

22. Curso de capacitación

El oferente dictará un curso capacitación de administración de la central telefónica para el personal que designe el MPA.

23. Instalación y configuración inicial

El servicio será cotizado con un modelo "llave-en-mano". Todo el proceso de instalación, configuración, actualización y mantenimiento será a cargo del proveedor, pero en todo momento se coordinará con la Dirección de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica las tareas a realizar.

C.P.N. GUILLERMO M. RABAZZI
Administrador General
Ministerio Público de la Acusación