



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

## DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION

### SECRETARIA GENERAL

#### AREA DE ADMINISTRACION Y RECURSOS HUMANOS

EXPEDIENTE N°: 109/17

---

### PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

**LICITACION PÚBLICA N°: 06/17**

**OBJETO:** Actualización de Infraestructura Tecnológica

**Buenos Aires, noviembre de 2017**



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### REGLÓN 1

#### Item 1: Contratación de Licencias

**Objeto:** Adquisición de licencias Microsoft Office 365 y Windows 10 para puestos de trabajo para el uso del Organismo

El paquete de licencias incluirá los productos patentados por la empresa Microsoft Corporation, de acuerdo al siguiente detalle:

PRODUCTO	Descripción	Licencias
Office 365	Office 365 para puestos de escritorio	250 LICENCIAS BUSINESS PREMIUM
Windows 10 Professional	Windows 10 para puestos de escritorio	250 LICENCIAS Windows 10

Requerimientos:

- SLA: 99.9 % sobre la plataforma de Microsoft, medido en forma anual
- Herramientas de Office ya conocidas, vía web o con posibilidad de instalación local según el paquete que seleccione, con las siguientes características:
  - Simultaneidad de herramientas de Office en más de un dispositivo, como por ejemplo PC, Mac y Tablet Windows.
  - Transmitir por secuencias versiones completas de los programas de Office a cualquier PC que tenga conexión a Internet y ejecute Windows 7 o Windows 8 con Office a petición
  - Además, provea estos servicios en línea:
    - Correo electrónico y calendarios
    - Almacenamiento y uso compartido de archivos
    - Sitio web público
    - Sitios de equipo
    - Conferencias WEB
    - Mensajería instantánea y conectividad con Skype
    - Aplicaciones Office Mobile
  - Confiabilidad, Seguridad, Administración y Soporte técnico

#### Item 2: Contratación de Infraestructura como Servicio (IaaS) en Datacenter



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

## **2.1 Servicio de Datacenter Privado Virtual en DataCenter**

### **2.1.1 Ubicación del Data Center:**

El Data Center debe estar ubicado preferentemente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o a no más de sesenta kilómetros (60 km) de ella y tener conectividad redundante contra el NOC de Suipacha 365, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **2.1.2 Estándar:**

El Data Center debe cumplir con las características del estándar ANSI/TIA – 492 – Tier 3 o superior.

### **2.1.3 Disponibilidad:**

La disponibilidad anual del servicio debe ser igual o superior al 99,74%.

### **2.1.4 Condiciones ambientales:**

El Data Center deberá contar con un sistema de aire acondicionado de precisión y redundante, de manera que se garantice un funcionamiento continuo y el monitoreo de las condiciones de humedad y temperatura requeridas en todo momento.

Sistema de refrigeración:

Por insuflado desde Piso Técnico. Por inyección y renovación desde espacio libre.

El sistema deberá contar con:

- Redundancia N+1 (mínimo).
- Control de temperatura y humedad de precisión.
- Dos circuitos independientes de enfriamiento.
- Sistema totalmente monitoreado desde el centro de control.

### **2.1.5 Sistema de detección y extinción de fuego**

El sistema de detección y extinción de incendios deberá ser controlado por una central de alarmas de incendio inteligente, la cual realice monitoreo mediante un sistema de detección temprana de humo por muestreo de aire.

El sistema debe complementarse con un sistema de extinción compuesto por matafuegos manuales, hidrantes y rociadores de extinción automática del tipo “preaction” (en estado de reposo no posee agua).

El Data Center deberá contar con sistemas que permitan detectar partículas de humo, y temperatura en forma inmediata. Los sensores deberán estar distribuidos en al menos tres niveles de detección:

- Ambiente.
- Cielorraso.
- Piso Técnico.
- El Data Center deberá estar construido en su totalidad con elementos ignífugos y trampas de fuego, de manera tal que, en caso de aparecer focos de incendio, queden confinados físicamente y no afecten otras áreas.



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

#### 2.1.6 Sistema de energía y alimentación eléctrica

El sistema de energía y alimentación eléctrica deberá garantizar:

- Operación ininterrumpida: 7 x 24 hs, los 365 días del año.
  - o Para esto no debe tener puntos únicos de fallas ofreciendo redundancia en Sistema N+1 como mínimo.
- La provisión energética del Data Center deberá estar asegurada por electrónica de potencia, baterías y grupos electrógenos.
- El Data Center deberá contar con grupos electrógenos redundantes los cuales deberán poder alimentar en forma completa tanto las cargas propias del equipamiento instalado en el Housing como así también las instalaciones críticas (aire acondicionado, sistemas de monitoreo y control de incendio, seguridad, etc.). A tal efecto, el Data Center deberá contar con un depósito de combustible que asegure posibilidad de re-abastecimiento. El proveedor deberá tener un procedimiento y realizar controles de funcionamiento y recambio del combustible almacenado en forma periódica.
- Deberá contar además con un sistema de UPS redundante para lograr energía eléctrica libre de interrupciones a las salas de equipos y sistemas de monitoreo.
- La activación de las UPS y grupos electrógenos deberá ser totalmente automática en caso de interrupción de servicios eléctricos externos.

#### 2.1.7 Sistema de seguridad física

El proveedor deberá brindar la seguridad física de los equipos dispuestos en las instalaciones del Data Center, por medio de un sistema de control de accesos que permita sectorizar y restringir los accesos a las distintas áreas del edificio, a través de distintos niveles de control:

- Tarjeta personalizada, con accesos preestablecidos.
- Circuito cerrado de TV con sistema de múltiples cámaras que permita monitorear todo movimiento, desde el centro de control de seguridad del edificio. Grabación digital para todo el sistema de CCTV.
- Vigilancia física 24 horas los 365 días del año.
- Acceso de personas y vehículos a través de sistema man-trap/car-trap.

#### 2.1.8 Sistema de monitoreo de servicios y gestión

- Se deberá contar con un sistema de monitoreo para supervisar y centralizar el control de, al menos, las siguientes componentes: Grupos electrógenos, UPS, Condiciones ambientales, Sistema de detección y extinción de incendio, Control de accesos.
- Se debe ofrecer el servicio de "Manos Remotas", es decir que personal propio en el lugar pueda colaborar con el Organismo.



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

- El servicio de "Monitoreo" debe ser ejecutado por personal calificado las 24 horas del día los 365 días del año, con herramientas de última generación para monitorear en forma continua numerosas variables como procesamiento, espacio en disco, memoria de servidores y conectividad. Debe accionar en forma preventiva y/o reactiva ante los diversos eventos de hardware y software monitoreados y envío de alertas de los aspectos monitoreados.

## **2.2 Enlace de datos con el nodo de operaciones:**

2.2.1 El oferente deberá incluir en su propuesta un vínculo de datos entre su Data Center y el nodo de operaciones de calle Suipacha 365, CABA, mediante fibra óptica. En el Data Center del oferente se deberá contar con 2 (dos) acometidas independientes de fibra óptica a través de caminos disjuntos, vinculados a su backbone, que asegure un acceso de alta disponibilidad.

En el nodo de operaciones de calle Suipacha 365, CABA, se deberá acceder a través de fibra óptica simple acometida, pudiéndose ofertar de manera opcional una segunda acometida de fibra óptica que asegure acceso de alta disponibilidad.

2.2.2 Se requieren al menos dos (2) interfaces Gigabit Ethernet, independientemente de las interfaces que los equipos propiedad del oferente utilicen para conectarse a su red y que se encuentren afectados a otros servicios.

2.2.3 Debe tener las siguientes características:

- Tipo de servicio: VPN-IP MPLS
- Enlace simétrico;
- Ancho de banda: 10 Mbps o superior
- Retardo Max  $\leq$  50ms; medido en un solo sentido entre la interface UNI en el Data Center y la interface UNI en calle Suipacha y con el máximo tráfico especificado.
- Disponibilidad mínima (medición anual): Mejor que 99,80%.
- Disponibilidad mínima (medición mensual): Mejor que 99,50%.

2.2.4 Tiempo máximo estipulado de reparación de una falla:

- TTR máximo: 4 horas
- 

## **2.3 Conectividad a internet:**

Requerimientos y características del enlace a internet en el Data Center:

2.3.1 El Adjudicatario deberá proveer el enlace, acometida y router de borde.

2.3.2 El conjunto de Router y equipamiento de acceso a la red de transporte del adjudicatario se debe proveer a través de infraestructura redundante en el Data Center del adjudicatario.



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

#### 2.3.3 Características del enlace y servicio de internet:

- Full-Internet, con inclusión de Gateways o Firewalls.
- Velocidad: 10Mbps o superior
- Tipo: simétrico, dedicado C.I.R. 100%
- El ancho de banda total del vínculo se deberá distribuir entre acceso Nacional e Internacional, debiendo asignarse dinámicamente de modo que pueda asegurarse para ambos casos un porcentaje mínimo garantizado, según la siguiente relación:
- Porcentaje mínimo para acceso a Internet Nacional: 70%.
- Porcentaje mínimo para acceso a Internet Internacional: 30%.
- En el caso que el ancho de banda mínimo destinado a uso internacional no esté siendo usado por el Organismo, dicho excedente deberá asignarse dinámicamente al ancho de banda de uso nacional.

#### 2.3.4 Disponibilidad:

- Disponibilidad mínima (medición anual): Mejor que 99,8%.
- Disponibilidad mínima (medición mensual): Mejor que 99,50%.

#### 2.3.5 Tiempo de reparación máximo (TTR): 4 horas

### **2.4 IaaS - Servicio de Infraestructura como servicio**

El proveedor deberá contar con un servicio de infraestructura como servicio que le permita al organismo disponer de recursos informáticos de procesamiento, memoria y almacenamiento, en ambientes virtuales del tipo Hypervisor. El servicio deberá tener la flexibilidad de poder ser administrado por el organismo directamente por medio de un portal, donde tendrá los recursos a su disposición para crear su propia arquitectura de servidores, redes, servicios, seguridad; según sus necesidades.

Se deberá disponer o permitir la instalación de los sistemas operativos más usados (Windows / Linux) para realizar un despliegue de manera rápida y precisa, y también la posibilidad de crear catálogos propios con versiones Ubuntu y CentOS. Deberá disponer o permitir la instalación a través de imágenes propias del organismo de los siguientes sistemas operativos disponibles en el mercado como ser Microsoft Windows 2012 y anteriores en todas sus versiones, Ubuntu 14.04 y anteriores, CentOS 6.5 y anteriores.

El servicio deberá permitir integrar las máquinas virtuales en los enlaces que el organismo posea dentro del Data Center a través de VLANs de la infraestructura de networking instalada en el Data Center.

El servicio deberá también proveer de una infraestructura virtualizada con la capacidad de cómputo necesaria para soportar las bases de datos existentes,



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

incluyendo configuración en opción RAC (Real Application Cluster), cuyos requerimientos se detallan a continuación.

Se detalla en el siguiente punto el requerimiento mínimo de infraestructura necesaria:

#### 2.4.1 Servidores Virtuales

El oferente deberá proporcionar un servicio de infraestructura como servicio, de acuerdo a los siguientes requerimientos únicos:

##### Servidor de Base de Datos (Cantidad: 1)

- 4 vCPU
- 24 GB RAM
- 250 GB espacio en disco
- SO Windows
- Base de datos SQL Server
- 1 IP Pública
- Backup para 50 GB, full semanal, incremental diario
- 3 puntos de monitoreo
  - Consumo de CPU
  - Consumo de Ram
  - Consumo de Disco
- Servicios Profesionales

##### Servidor para Aplicaciones (Cantidad: 13)

- 1 vCPU
- 2 GB RAM
- 50 GB espacio en disco
- SO Windows
- 1 IP Pública
- Backup para 10 GB, full semanal, incremental diario
- 3 puntos de monitoreo
  - Consumo de CPU
  - Consumo de Ram
  - Consumo de Disco
- Servicios Profesionales



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

**Servidor para Intranet (Cantidad: 1)**

- 2 vCPU
- 6 GB RAM
- 50 GB espacio en disco
- SO Windows
- 1 IP Pública
- Backup para 10 GB, full semanal, incremental diario
- 3 puntos de monitoreo
  - Consumo de CPU
  - Consumo de Ram
  - Consumo de Disco
- Servicios Profesionales

**Incluir para esa Infraestructura**

- Vinculo internet 5 Mbps simétrico
- Vínculo MPLS 10 Mbps a NOC del organismo
- Firewall de contexto dedicado

**Disponibilidad del servicio**

El acceso desde la red de organismo como desde Internet, de corresponder, a los equipos virtuales gestionados en este servicio deberá tener la siguiente disponibilidad:

- Disponibilidad mínima (medición anual) superior al 99,70%.
- Disponibilidad mínima (medición mensual) superior al 99.50%

**Sistema de Gestión de Incidentes**

El proveedor deberá brindar la posibilidad a personal del organismo autorizado de, reportar incidentes y solicitar cambios en las configuraciones de los servicios. Adicionalmente el proveedor deberá registrar los mismos en sus sistemas de gestión que permita realizar seguimiento de cada caso, informando los cursos de acción para su resolución e implementación, garantizando la continuidad del servicio. De igual forma, se deberán tratar los incidentes detectados por el proveedor de forma proactiva.



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA**

Se define como tiempo de respuesta al que comprende entre que se registra el incidente o solicitud y se comienza a actuar para su reparación o resolución.

Los incidentes deben tener un tiempo de respuesta según su criticidad, definiéndose los mismos de la siguiente manera y estableciéndose por personal del organismo en el momento del contacto con el soporte del adjudicatario:

- Incidentes que afectan la disponibilidad total del ambiente crítico del organismo
  - Criticidad: Alta
  - Tiempo de respuesta: no mayor a 1 hora
- Incidentes que afectan la disponibilidad parcial del ambiente crítico del organismo
  - Criticidad: Media
  - Tiempo de respuesta: no mayor a 2 horas
- Incidentes que afectan la disponibilidad total o parcial del ambiente no crítico de organismo
  - Criticidad: Normal
  - Tiempo de respuesta: no mayor a 4 horas
- Incidentes menores
  - Criticidad: Baja
  - Tiempo de respuesta: no mayor a 6 horas

Las solicitudes de cambio deben seguir el siguiente esquema.

- Cambios Programados
  - Criticidad: Normal
  - Tiempo de respuesta: Según los planes de acción acordados entre personal autorizado del organismo y el proveedor sin que este supere los 2 días corridos de registrado el cambio.



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

## **RENLÓN 2**

### **Item 1: Contratación de Servicios de Migración de Archivos de Datos**

Se solicita cotizar la migración de Archivos de datos del organismo a los servicios de Office 365 en la nube

El proyecto debe constar de:

#### **Factibilidad técnica de la migración**

El objetivo de esta etapa es planificar la migración de la plataforma del organismo y sus contenidos a la plataforma Office 365.

- Relevamiento de los archivos a migrar, sus carpetas, contenidos, notas, configuraciones personales, configuraciones de administración, etc.
- Relevamiento de otros archivos de datos a migrar
- Cronograma de tareas de migración.
- Programación de control de cambios y control de riesgos

#### **Fase de ejecución**

La ejecución del plan de migración debe contener al menos:

- Comunicación a los usuarios
- Instructivos a los usuarios de las tareas que debe realizar para facilitar esta migración
- Configuración de las herramientas de almacenamiento masivo (OneDrive o similar)
- Prueba de servicio administración y usuarios.

### **Item 2: Contratación de Servicios de Migración de Plataforma de Mail**

Se solicita cotizar por bloque de usuarios la migración de plataformas de correo a los servicios de Office 365 en la nube.

El proyecto debe constar de:

#### **Factibilidad técnica de la migración**

El objetivo de esta etapa es planificar la migración de la plataforma del organismo y sus contenidos a la plataforma Office 365.

- Relevamiento de los usuarios a migrar, sus contenidos de correo, carpetas, calendario, tareas, contactos personales, contactos de la empresa, listas, notas, configuraciones personales, configuraciones de administración, etc.
- Relevamiento de otras casillas/ recursos a migrar
- Cronograma de tareas de migración.
- Programación de control de cambios y control de riesgos



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

#### Fase de ejecución

La ejecución del plan de migración debe contener al menos:

- Comunicación a los usuarios
- Instructivos a los usuarios de las tareas que debe realizar para facilitar esta migración
- Coordinación con oferente sobre las características necesarias para configurar los nuevos usuarios
- Configuración de los nuevos usuarios en la nueva plataforma Office 365
- Cambio de dominio
- Configuración del SharePoint
- Configuración de las herramientas de almacenamiento masivo (OneDrive o similar)
- Migración de cada uno de los usuarios, sus configuraciones, el contenidos de los buzones, y otros elementos
- Prueba de servicio administración y usuarios

#### Fase de soporte post implementación:

Soporte operativo 7x24 posteriores a la ejecución de la migración.

### **Item 3: Contratación de Servicio de Actualización de Estaciones de Trabajo**

Se solicita cotizar la actualización de un máximo de 250 estaciones de trabajo actuales del organismo.

El organismo se reserva el derecho de contratar la actualización de la totalidad de las estaciones de trabajo, o de una parte del total, como de las licencias de Office 365 y Windows 10, no generando reclamos por parte del oferente

El proyecto debe constar de:

#### Factibilidad técnica de la actualización

El objetivo de esta etapa es planificar la actualización de las estaciones de trabajo del organismo

- Comprobación de hardware necesario para realizar la actualización
- Relevamiento de otras características

#### Fase de ejecución

La ejecución del plan de actualización debe contener al menos:

- Comunicación a los usuarios
- Instructivos a los usuarios de las tareas que debe realizar para facilitar esta migración
- Configuración de las nuevas estaciones de trabajo
- Prueba de servicio administración y usuarios



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

### **RENGLÓN 3**

#### **Item 1: Contratación de Enlace de Acceso Full Internet 70 Mbps y WIFI en Suipacha 365 y Av. Corrientes 880 7º piso, CABA**

Contratación de los trabajos de instalación, provisión de equipamiento, puesta en funcionamiento y mantenimiento de un enlace y servicio de acceso Full Internet con servicio WIFI en Suipacha 365 y Av. Corrientes 880 7º piso, CABA .

La solución deberá ser una red unificada en todo el ámbito del edificio de Suipacha 365 (desde el subsuelo hasta el 5º piso) y de Av. Corrientes 880 7º piso, y en cada piso se instalará equipamiento para irradiar señal wifi (Access Point – AP) a modo de poder tener cobertura en las diferentes áreas, salas de reuniones, etc., brindando un servicio de conexión a internet de los diferentes usuarios del sistema.

A tal efecto, el organismo facilitará la visita a las instalaciones, a fines de poder realizar el relevamiento necesario.

#### **1. Acuerdo de Nivel de Servicio**

La velocidad de transmisión de datos del vínculo será del tipo simétrico con un ancho de banda 70 Mbps o mayor. La transmisión será digital, no admitiéndose líneas analógicas.

Se deberá incluir un servicio de hosting de DNS público, el cual deberá cumplir los mismos niveles de servicio que los solicitados para el enlace.

Se deberán cumplir además, las siguientes características de los servicios de telecomunicaciones, para otorgar un cierto nivel de conformidad:

- 1.1) La disponibilidad de cada enlace deberá ser del 99,7% horas medida en términos anuales y del 99,2% en términos mensuales, con una tasa de error de 1 bit errado cada 107 bit transmitidos.
- 1.2) El Tiempo Mínimo Medio entre Fallas (MTmBF) por mes será de 30 horas.
- 1.3) El Tiempo Mínimo entre Fallas (TmBF) por mes será de 15 horas.
- 1.4) El Tiempo Máximo de Restauración del Servicio (TMRS) será menor a 4 horas para el servicio de internet, menor a 12 horas para la asistencia técnica en sitio cuando se reporte un AP fuera de servicio, y menor a 6 horas para caídas múltiples.

Siendo para el servicio a internet:

Tiempo Mínimo Medio entre Fallas (MTmBF): Es una constante que define el tiempo medio mínimo aceptable entre dos fallas consecutivas. Se deberá cumplir “MTBF > MTmBF”, donde el “Tiempo Medio entre Fallas” (MTBF) se define como:

$$MTBF = \frac{\sum_{i=1}^n TBF_i}{n}$$

n = número de fallas ocurridas en el mes.

TBF<sub>i</sub> = Tiempo transcurrido entre la falla número (i) y la falla número (i-1).



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

TBF (Tiempo entre fallas): define el tiempo entre dos fallas consecutivas.

$$TBF_i = (FT_i - FT_{(i-1)}) \quad \text{Debe cumplirse: } TBF_i > T_{mBF}, \text{ siendo:}$$

Tiempo Mínimo entre Fallas ( $T_{mBF}$ ): Es una constante que define el tiempo mínimo aceptable entre dos fallas consecutivas.

$FT_i$  (Tiempo de la falla): momento de ocurrencia de la falla. Puede definirse como:

$$FT_i = \frac{E_{4i} + E_{ji}}{2}$$

Siendo  $E_{ji}$  ( $j : 1..3$ ) alguno de los tiempos  $E_{1i}$ ,  $E_{2i}$  ó  $E_{3i}$ , el primero que se haya podido determinar para la falla número (i) donde  $E_1$ ,  $E_2$ ,  $E_3$  y  $E_4$  son eventos medidos en año, mes, día, hora y minuto, que corresponden a:

- $E_1$  = Determinación efectiva de falla
- $E_2$  = Notificación al proveedor por parte del organismo
- $E_3$  = Respuesta del proveedor
- $E_4$  = Solución efectiva de la falla

Tiempo Máximo de Restauración del Servicio (TMRS): Es una constante que define el tiempo máximo de restauración del servicio aceptable.

## 2. Reportes

A los efectos de lograr un efectivo control por parte del organismo de los niveles de calidad de servicio acordados con el proveedor, se deberá proveer un mecanismo de reportes e informes adecuados y en tiempo real para lograr este propósito. El sistema deberá reportar:

2.1. Servicios: (gráficas de uso del servicio, tráfico).

2.2. Fallas: listado de fallas, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, servicio afectado (enlace), fecha y hora de notificación de la falla, motivo de la falla, observación.

2.3. Utilización de línea: porcentaje de uso de la línea en bps, frames, etc., tanto de tráfico entrante como saliente comparado con el ancho de banda total disponible.

2.4. Disponibilidad: % de satisfacción desagregado por servicio.

tTS = Tiempo total de servicio

tSE = Tiempo total de servicio efectivo



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

$tTI = tTS - tSE$  (Tiempo total de indisponibilidad)

$$Disponibilidad(\%) = \frac{tSE}{tTS} * 100$$

2.5. Monitoreo en tiempo real: para detectar las variaciones de tráfico en la red y permitir actual en forma inmediata.

### 3. Formas de Instalación

#### 3.1 Acometidas al sitio.

Se instalarán los equipos en Suipacha 365 y Av. Corrientes 880 7º piso, a donde llegará el vínculo, se conectará el router al concentrador Ethernet existente, y se dejará en condiciones de funcionamiento.

Todas las acometidas a los edificios del comitente, tanto aéreas como las subterráneas se ejecutarán en los lugares que expresamente autorice el organismo.

En el caso de que fuera necesaria la instalación de mástiles, torres u otro elemento de soporte, estos deberán ser provistos por la contratista, sin cargos adicionales al costo de instalación cotizado.

#### 3.2 Canalizaciones

Será responsabilidad del contratista la ejecución de las canalizaciones desde el punto de acceso al edificio hasta el encuentro con las canalizaciones internas.

Para los cableados internos se utilizarán en general canalizaciones existentes cuyo recorrido se indicará en oportunidad de la "visita a obra".

#### 3.3 Cableado

Se proveerán la totalidad de cables, conectores y demás elementos accesorios necesarios para la correcta instalación y funcionamiento.

Todo el cableado será identificado en cajas de pase, en bandejas verticales en cada planta, en bandejas horizontales cada 6 metros, y a la salida o llegada a cualquier punto de interconexión.

Las protecciones eléctricas y atmosféricas, y la conexión a la puesta a tierra serán ejecutadas por cuenta de la contratista.

El oferente deberá detallar ampliamente el método y equipamiento empleado para concretar la conexión requerida, el que se considerará incluido en la oferta. La misma deberá especificar explícitamente si el enlace tiene tramos aéreos externos.

El oferente deberá informar cuales deben ser las condiciones de adecuación de las instalaciones para la operación de los equipos, indicando en detalle las medidas, pesos, consumos, niveles de tensión y frecuencia, sus tolerancias respectivas y condiciones ambientales.

#### 3.4 Equipamiento

##### 3.4.1 Equipamiento para acceso y servicio full internet



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

Los oferentes deberán cotizar para el extremo del enlace local al Organismo la provisión del equipamiento necesario para brindar el acceso y el servicio full internet en modalidad de comodato, acompañando una descripción de las características técnicas del equipo ofrecido.

#### 3.4.2 Equipamiento para servicio WIFI

La solución para brindar servicio WIFI deberá contar como mínimo con los equipos que se detallan a continuación:

- AP: Dispositivo que otorga la conexión a WIFI entre los equipos de los usuarios y la red de acceso full internet.

Estos equipos podrán poseer una y/o dos bandas disponibles, pudiendo ser 2.4 GHz y/o 5 GHz, en el caso de poseer las dos bandas disponibles en el standard 802.11

Los equipos deberán ser aptos para su instalación y funcionamiento indoor.

La cantidad de equipos a suministrar se dimensionará luego de la visita al sitio a fines de relevar las necesidades de cobertura en el mismo.

Se tendrá gestión de los equipos AP a través de un portal web, a fines de poder ver el estado de los mismos, gestionar políticas, etc.

### 4. Condiciones de operación

#### 4.1 Conectividad

El round trip time entre una única estación conectada al router del acceso instalado en el domicilio del usuario, deberá ser menor a 700 [ms] para los sitios de ubicación Internacional y de 300 [ms] para los sitios de ubicación Nacional en cualquier horario del día.

#### 4.2 Ancho de Banda

Se deberá satisfacer la siguiente prueba:

La suma de las tasas de bit rate de una o más conexiones de ftp entre una única estación conectada al router del acceso instalado en el domicilio del usuario, no deberá ser menor que el 90% del ancho de banda nominal disponible en el canal instalado por el provider, transfiriendo archivos de por lo menos 10 MB.

#### 4.3 Capacidad técnica del oferente

El oferente deberá describir:

- la cantidad, soporte físico, capacidad y ocupación de los enlaces con el exterior (internacionales) de su provider;
- las características del equipamiento de su nodo Internet;
- características de su servicio de soporte y de mantenimiento;
- cantidad, capacidad y ocupación de sus enlaces con el provider de sus enlaces con el exterior (internacionales); y
- listado de otros providers nacionales con cuyas redes el oferente garantiza conectividad.

#### 4.4 Direcciones IP



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

Se deberá proveer un bloque de direcciones IP públicas, con al menos 5 direcciones disponibles para el organismo.

## **5. Mantenimiento**

La contratista deberá prestar el servicio de mantenimiento técnico preventivo y correctivo en días hábiles, entre las 00.00 y las 24.00 hs., incluyendo:

- La provisión de repuestos.
- Mano de obra
- Supervisión técnica.

Se deberán incluir en los costos por mantenimiento todos los elementos que garanticen la correcta prestación del servicio a partir de su efectiva puesta en marcha y mientras dure la vigencia del contrato. Los cargos por mantenimiento técnico preventivo y correctivo estarán incluidos en el abono mensual.

Se considerará fuera de servicio cuando no cumpla con las pautas de tasa de error establecidas en el presente pliego.

El oferente deberá contar con un centro de asistencia al usuario, donde puedan evacuarse consultas en forma telefónica y por correo electrónico, cuyo horario será igual al indicado para el servicio de mantenimiento.

Para realizar los reclamos se deberá comunicar fehacientemente el lugar, teléfono (preferentemente telefax) donde dirigirlos y el procedimiento.

## **6. Recepción del servicio**

La recepción definitiva del servicio tendrá lugar una vez que la contratista haya cumplido satisfactoriamente con

- la provisión,
- instalación,
- puesta en estado operativo de la línea y el router,
- prueba de acceso a Internet.
- La verificación de las condiciones anteriores será notificada por escrito a la contratista.

## **7. Requisitos de la Empresa**

La empresa que se postule para suministrar el servicio deberá estar autorizada por la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) para operar servicios de telecomunicaciones en régimen de competencia.

El servicio de acceso a Internet deben ser brindados con infraestructura de red propia, no pudiendo arrendar el acceso de la última milla.

También deberá demostrar (de ser requerido por el organismo) tener no menos de 5 instalaciones de similares características a las solicitadas



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

## **CLAUSULAS PARTICULARES**

### **PROCEDIMIENTO DE APERTURA**

El día **5 de diciembre de 2017, a las 12:00 horas**, se procederá en el Area de Administración y Recursos Humanos del DEFENSOR DEL PUEBLO, calle Suipacha 365 3° piso CABA, a dar inicio al acto de apertura de las ofertas, labrándose el acta correspondiente, la cual será suscripta por los funcionarios de la Institución asistentes y los oferentes que deseen hacerlo incluyendo las observaciones que consideraran menester agregar.

### **LUGAR DE PRESENTACION DE LAS OFERTAS**

Las ofertas podrán presentarse hasta el día y horario fijado para la apertura de los sobres en el Area de Administración y Recursos Humanos, calle Suipacha 365, 3° Piso C.A.B.A.

### **OFERTA**

Se deberá cotizar en la forma prevista en el FORMULARIO DE COTIZACIÓN que se adjunta como ANEXO 1, y se deberá cumplir con los REQUISITOS DE LA OFERTA detallados en las CLÁUSULAS GENERALES,

### **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario y/o su representante legal deberá firmar el ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD que se adjunta como ANEXO 2.

### **MANTENIMIENTO DE LA OFERTA**

Los oferentes deberán mantener su oferta por el término de 30 (treinta) días hábiles a partir del acto de apertura de los sobres.

### **EXHIBICION DE PREADJUDICACIONES Y TERMINO PARA IMPUGNAR**

Los anuncios de preadjudicación serán publicados en el boletín oficial por el término de un (1) día y en la cartelera dispuesta a tal efecto en el hall del 3° piso del edificio de Suipacha 365 por el término de TRES (3) días. El plazo para formular las impugnaciones será de tres (3) días desde el vencimiento del plazo de la exhibición.



*DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION*  
REPUBLICA ARGENTINA

**PLAZO DE ENTREGA**

El plazo de entrega no podrá ser superior a los 15 días, salvo que el oferente justifique debidamente un plazo mayor por razones de fabricación o importación.

**LUGAR DE ENTREGA**

Suipacha 365 piso Area de Sistemas.

**COTIZACION:**

Se deberá cotizar en pesos, las ofertas en otra moneda serán desestimadas.



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

## **CLAUSULAS GENERALES**

### **REQUISITOS PARA CONTRATAR**

- 1) Los oferentes deberán adjuntar una “DECLARACION JURADA” sobre el cumplimiento de los requisitos enumerados en el inciso 2º o su encuadre en algunas de las excepciones del inciso 3º, según corresponda, del Decreto N° 5720/72, actualizado por los Decretos 1792/88 y 825/88, reglamentario del art. 61 de la Ley de Contabilidad. La citada “DECLARACION JURADA”, deberá confeccionarse de acuerdo al modelo que como “PLANILLA ANEXA I” se adjunta y que pasa a formar parte integrante de las presentes cláusulas generales.
- 2) El/los preadjudicatario/s deberá/n acreditar el efectivo cumplimiento de los extremos enunciados en el inciso 2º o su encuadramiento dentro de las excepciones del inciso 3º, según corresponda, mencionados en el ítem anterior, dentro de los dos (2) días a contar desde la exhibición de la preadjudicación respectiva. A tal efecto, deberán ingresar al Area de Administración y Recursos Humanos, Suipacha 365, C.A.B.A., dentro del plazo indicado, la documentación detallada en “LA PLANILLA ANEXA II”, que se adjunta y que pasa a formar parte integrante de las presentes cláusulas generales.
- 3) A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el inciso 1º del Decreto N° 5720/72, modificado por los Decretos 1792/88 y 825/88, Reglamentarios del art. 61 de la Ley de Contabilidad, los oferentes deberán adjuntar a su oferta, el formulario que como “PLANILLA ANEXA III” se adjunta y que pasa a formar parte de las presentes cláusulas generales, debidamente firmado y completados todos los datos solicitados.
- 4) Cumplimiento de lo exigido por la Resolución 262/95 de la Secretaria de Hacienda del Ministerio de Economía Obras y Servicios Públicos y disposiciones N° 10 y N° 21 dictadas -conjunta y respectivamente- por la Contaduría General de la Nación y la Tesorería General de la Nación para altas, bajas y modificaciones de datos de beneficiarios de pagos según corresponda.



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

## **REQUISITOS DE LA OFERTA**

1) La oferta deberá presentarse en papel membrete del proveedor identificado con la letra "X" y la leyenda "documento no válida como factura" ambos preimpresos, como lo determina el art. 9 de la Resol. Gral 3803 AFIP y debe contener el precio unitario, cierto, y el precio total general de la propuesta.

2) CERTIFICADO FISCAL PARA CONTRATAR VIGENTE al momento de la apertura de las ofertas y hasta la finalización del trámite licitatorio, de conformidad con lo establecido en la Resolución General AFIP N° 1814/05. Cuando la oferta sea igual o mayor a Pesos CINCUENTA MIL (\$50.000.-). El área de Administración y Recursos Humanos verificará la vigencia del mismo ingresando en la página web [www.afip.gov.ar](http://www.afip.gov.ar) e imprimirá la constancia respectiva.

Los oferentes que efectúen ofertas cuyos importes sean inferiores a Pesos CINCUENTA MIL (\$50.000.-), deberán presentar una Declaración Jurada respecto de la no existencia de deuda exigible en concepto de aportes y contribuciones y toda otra obligación previsional. En el caso de tener vigente el Certificado Fiscal para Contratar, no será necesaria la presentación.

3) La propuesta y la documentación requerida deberá ser presentada por duplicado, compaginándose por separado, identificando un ejemplar con la palabra "Original", el cual será considerado a todos los efectos como oferta válida y el otro ejemplar con la palabra "Duplicado".

4) La oferta deberá presentarse en un sobre perfectamente cerrado, en el que se deberá especificar en su anverso: el número de expediente, el número y tipo de Licitación, fecha y hora de apertura.

5) El sobre deberá contener la oferta y toda la documentación requerida en la presente Licitación Pública, respetando punto por punto el orden indicado en el presente pliego. La totalidad del contenido del referido sobre deberá estar firmada en cada una de sus hojas por el oferente o su representante debidamente autorizado.



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

- 6) Cualquier enmienda o raspadura deberá ser debidamente salvada por el oferente.
- 7) El sobre deberá contener los folletos, catálogos y en general todo elemento que el proponente desee incluir a fin de ampliar o ilustrar su oferta.
- 8) Deberá cotizarse en Moneda Nacional de curso legal, debiendo expresarse la cifra en números y en letras, si el monto expresado en números no coincidiera con el indicado en letras, se tomará éste último. Las ofertas expresadas en otra moneda serán automáticamente desestimadas.
- 9) Deberá adjuntarse Constancia de Inscripción / Opción - Monotributo de la AFIP. A los efectos de la facturación se considerará al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION como consumidor final.
- 10) Se deberá presentar la constancia de inscripción en el REGISTRO INDUSTRIAL DE LA NACION (artículo 1º y 6º de la Ley 19.971), en caso de estar comprendido. De no ser así deberá declararse, tal circunstancia, bajo juramento o bien presentar el certificado de excepción extendido por la Secretaría de Desarrollo Industrial.
- 11) En caso de encontrarse inscripto como beneficiario ante el Ministerio de Economía , Obras y Servicios Públicos, Contaduría General de la Nación, según Circular 37/94, deberá presentar constancia del mismo.

### **GARANTIAS**

- 1) Con la oferta, se deberá presentar "GARANTIA DE LA OFERTA", correspondiente al 5% del total del valor cotizado (en caso de cotizar con alternativa la garantía se calculará sobre el mayor valor propuesto), en cualquiera de las formas establecidas en el inciso 34) de la Reglamentación del artículo 61 de la Ley de Contabilidad. La garantía aludida deberá ser extendida a nombre del DEFENSOR DEL PUEBLO y deberá contener N° de expediente y el tipo y N° de contratación que corresponda.
- 2) El adjudicatario deberá ingresar al Area de Administración, Suipacha 365, Capital Federal, la "GARANTIA DE ADJUDICACION", correspondiente al quince



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

por ciento (15%) del valor total adjudicado, en cualquiera de las formas establecidas en el inciso 34 del Decreto 5720/72 y sus modificatorios, reglamentarios del art. 61 de la Ley de Contabilidad. La garantía aludida deberá ser extendida a favor del DEFENSOR DEL PUEBLO y deberá contener el número de expediente y el tipo y número de Licitación Privada que corresponda.

**Todas las garantías serán sin término de validez**

### **RESERVA**

Esta Institución se reserva el derecho a dejar sin efecto la presente Licitación Privada en forma total o parcial, en cualquier momento, sin que ello cree derecho alguno a favor de los interesados.

### **FORMA DE PAGO**

El pago se hará efectivo dentro de los treinta (30) días de la fecha de presentación de la factura o de la conformidad definitiva del servicio, lo que fuere posterior.

### **ACLARACIONES**

- Todas las aclaraciones necesarias relacionadas con el presente pliego, podrán ser solicitadas por escrito antes del acto de apertura en el Area de Administración y Recursos Humanos.
- La presente Licitación se rige por las Cláusulas y Condiciones establecidas en este Pliego y supletoriamente por los artículos 55 a 62 de la Ley de Contabilidad y Decretos Reglamentarios, que el oferente declara conocer y aceptar en todos sus términos.



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

### PLANILLA ANEXA I

#### **Cumplimiento de los requisitos exigidos para contratar establecidos en las Cláusulas Generales.**

Declaración Jurada - Decreto N° 825/88 inciso 2°  
Licitación Pública N° 6/17

Declaro bajo juramento estar habilitado para intervenir en la presente, en razón de que la firma que represento cumple con los requisitos enumerados en el Decreto N° 825/88 inciso 2°.

Dejo expresa constancia que me comprometo a proporcionar todos los informes y/o referencias que me fueran requeridos de acuerdo a lo señalado en el apartado d) del inciso 2° del Decreto N° 825/88.

En caso de resultar preadjudicado acreditaré en la forma establecida los extremos que establece el inciso 2° del citado Decreto, dentro del plazo de dos (2) días a contar de la fecha de publicación de la preadjudicación respectiva.

**Empresa:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Aclaración:** \_\_\_\_\_

**Documento Tipo y Número:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Aclaración:** En caso de estar comprendida la firma en alguna de las excepciones previstas en el Decreto N° 825/88 inciso 3°, se deberá intercalar en la presente Declaración Jurada como tercer párrafo:

“En cuanto a los requisitos que fija el apartado b) y/o c), no se cumplimentan por encontrarnos comprendidos en las excepciones que fija el inciso 3°, del apartado a) al h), según corresponda.



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

## **PLANILLA ANEXA II**

### **Cumplimiento de los requisitos exigidos al preadjudicatario.**

Documentación a presentar por el **PREADJUDICATARIO** dentro de los plazos fijados, a efectos de dar cumplimiento a lo establecido por el Decreto N° 825/88:

1. Declaración Jurada de que la firma tiene capacidad para obligarse.
2. Referencias comerciales, bancarias y de Reparticiones Oficiales (correspondientes al servicio y/o materiales a proveer).
3. Contrato, estatuto, matrícula de comerciante de corresponder.
4. Poderes especiales (si se han otorgado).
5. Fotocopia de la constancia de inscripción en Ingresos Brutos.
6. Habilitación Municipal de Capital o Provincia de corresponder.
7. Fotocopia de último pago del aporte previsional según R.G. 3791/94.
8. Fotocopia de la constancia de inscripción en Ingresos Brutos.
9. Las S.A. deberán presentar última acta de Asamblea con distribución de cargos.
10. Fotocopia de la inscripción en la obra social correspondiente.
11. Certificado de cobertura de las Pólizas de Seguro de Vida Obligatorio y Riesgo de Trabajo (ART).
12. Toda fotocopia que se presente deberá estar certificada por escribano o bien presentar el original para su cotejo.



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

**PLANILLA ANEXA III**

Licitación Pública N°: 6/17

Fecha de Apertura: 05/12/2017

Hora: 12:00

**1. Nombre/Razón Social:** \_\_\_\_\_ CUIT \_\_\_\_\_

**2. Domicilio real.** Calle: \_\_\_\_\_ N°: \_\_\_\_\_

Piso: \_\_\_\_\_ Dpto.: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_ Pcia. \_\_\_\_\_ TE: \_\_\_\_\_

**3. Actividad:** Industrial - Com.mayorista - Com.minorista - Importador - Repres. firmas extranjeras - Distribuidor exclusivo - Otras y Servicios.

**4. Componentes de la firma** (Directorio - Socios - Gerentes - Soc. En Comandita -Propietario Unipersonal - Otros.).

N° de Orden	Cargo	Apellido y Nombres	Doc. de Identidad	Participación en otras firmas	%	Vigencia	
						Desde	Hasta
1							
2							
3							
4							
5							

**5. Datos de los cónyuges.**(en el orden indicado en el punto anterior)

N° Orden	Apellido y Nombres	Doc. de Identidad

**6. Los responsables de la firma declaran que:**

**a)** No están suspendidos y/o inhabilitados por la Contaduría General de la Nación, por aplicación de las sanciones previstas por el Decreto N° 5720/72, modificado por el Decreto N° 825/88, ni configuran los casos previstos en el inciso 4º, apartados b), d) y e) del citado Decreto.

**b)** No ocupan cargos como agentes o funcionarios del Estado en los términos de la Ley 22.140.

**c)** No se encuentran en estado de concurso, quiebra o liquidación o concurso preventivo, ni están inhabilitados.

**d)** No se hallan condenados en causa criminal.

**e)** No fueron declarados por autoridad competente deudores morosos impositivos, previsionales o del fisco.

En mi carácter de \_\_\_\_\_ de la firma "Declaro bajo juramento" que los datos consignados en la presente, son correctos y me comprometo a presentar la documentación que permita su verificación, en caso de resultar preadjudicado en la presente Licitación Pública N° \_\_\_\_\_, dentro del plazo que fija el Decreto 825/88.

**Firma del responsable:** \_\_\_\_\_

**Aclaración de la firma:** \_\_\_\_\_

**Documento de Identidad: Tipo:** \_\_\_\_\_ **N°:** \_\_\_\_\_



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

**ANEXO 1**  
**“FORMULARIO DE COTIZACIÓN”**

El que suscribe.....  
documento de identidad..... en nombre y representación de la  
firma..... con domicilio legal en la  
calle .....N°.....de la  
localidad.....teléfono.....mail.....  
n° de CUIT..... y con poder suficiente para obrar en su nombre,  
según consta en contrato poder que acompaña, luego de interiorizarse de las condiciones  
particulares y técnicas que rigen la presente licitación, cotiza los siguientes precios:

RENG.	DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS DE ACUERDO AL PLIEGO	ABONO			COSTO x ÚNICA VEZ	TOTAL
		ABONO MENSUAL	CANTIDAD DE MESES	TOTAL		
1	LICENCIAS MICROSOFT – IAAS Datacenter					
2	Migración Almacenamiento Migración Servicios de Mail Actualización Estaciones de trabajo					
3	Acceso a Internet y Wi Fi					
<b>TOTAL</b>						

SON PESOS

FORMA DE PAGO:

MANTENIMIENTO DE OFERTA:

PLAZO DE ENTREGA:



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

## ANEXO 2

### **“ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA TERCEROS CONTRATANTES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ”**

Nombre ....., con DNI ....., domiciliado en ....., asume – y así se compromete en nombre de (empresa prestadora) - que no podrá comunicar a persona alguna la información de que haya tenido conocimiento con motivo de la ejecución de sus obligaciones emanadas del contrato que la une con el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN , salvo que DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN lo hubiera autorizado expresamente en forma previa y por escrito para hacerlo. Esta obligación de reserva o confidencialidad seguirá en vigor aún después del vencimiento del plazo del contrato o de su resolución, haciéndose responsable de los daños y perjuicios que pudiera irrogar la violación a esta cláusula y sin perjuicio de las responsabilidades penales que correspondieren. El deber de sigilo comprometido, concierne también a la totalidad de los aspectos de las tareas desempeñadas en cumplimiento del contrato que la une con el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, tanto técnicos como operativos y de cualquier otro orden que importen la difusión a terceros de las cuestiones de cualquier índole o naturaleza vinculadas con aquellas y/o con terceros vinculados a los servicios prestados por la (empresa prestadora). La obligación de confidencialidad que se asume comprende sin excepción a los representantes legales, directivos, empleados y en general a cualquier persona por la cual la declarante resulte responsable en tanto hayan tomado conocimiento de información del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en virtud de la ejecución del contrato, comprometiéndose a poner en conocimiento de los mismos dicho deber y las penalidades que implica su violación. Asimismo se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para impedir el acceso a dicha información por personas no autorizadas.

Conformes las partes, previa lectura y ratificación, firman DOS (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de.....a los..... días del mes de.....de 20.....

\*(En caso de que el contratante sea una persona jurídica deberá ser suscripto por el representante legal con acreditación suficiente de la personería).