



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas.

En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur

Buenos Aires, 29 de noviembre de 2022

RES. SAGyPN° 513/22

VISTO:

El TEA A-01-00027042-9/2022 caratulado "*D.G.C.C. S/ IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONIA IP Y CENTRO DE CONTACTOS IP*"; y

CONSIDERANDO:

Que por el TEA citado en el Visto, tramita la solicitud efectuada por el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para la contratación e implementación de una solución de telefonía IP basada en la nube para el Contact Center del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, proponiendo a tales efectos requisitos a incorporar en los proyectos de los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, y estimando el presupuesto oficial en la suma total de dólares estadounidenses quinientos cincuenta y nueve mil trescientos sesenta y uno con 77/100 (US\$ 559.361,77.-) (v. Adjuntos 127041/22, 127043/22 y 127044/22).

Que, en ese marco, la Dirección General de Compras y Contrataciones entendió viable el llamado a Licitación Pública, de etapa única bajo la modalidad de llave en mano, conforme lo dispuesto en los artículos 25, 27, 31, 32, 44, y concordantes de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.347), y su reglamentaria Resolución CM N° 276/2020 y la Resolución CM N° 276/2021 (v. Adjunto 141777/22).

Que en tal entendimiento, la Dirección General de Compras y Contrataciones elaboró los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, los cuales obran como Adjuntos 141838/22 y 147022/22, respectivamente, elevó lo actuado a esta Secretaría y recomendó que "*la adquisición de los Pliegos correspondientes proceda mediante*

el pago de la suma de Pesos noventa y un mil cuatrocientos cincuenta y cinco (\$ 91.455.-) para participar en la Licitación Pública N° 2-0029-LPU22.” (v. Nota DGCC 25/22).

Que en cumplimiento de la Ley N° 70 (texto consolidado según Ley N° 6.347), fue incorporada a los autos la debida afectación preventiva presupuestaria para hacer frente al pago de la contratación de marras y la previsión presupuestaria para los periodos comprendidos en los años 2023 y 2024 realizada por el Ministerio Publico Fiscal. (v. Adjunto 127042/22).

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos tomó la intervención que le compete y emitió el Dictamen DGAJ N° 11579/2022.

Que la Ley N° 6.302 al modificar la Ley N° 31 creó la Secretaría de Administración General y Presupuesto y estableció dentro de sus funciones la de ejecutar, bajo el control de la Comisión de Administración, Gestión y Modernización Judicial, el presupuesto anual del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cfr. inc. 4 del art. 27 de la Ley N° 31 -texto consolidado según Ley N° 6.347-) y la de realizar las contrataciones de bienes y servicios (cfr. inc. 6 del art. 27 de la Ley N° 31 -texto consolidado según Ley N° 6.347-).

Que en atención a los antecedentes antes relatados, de acuerdo a lo actuado por la Dirección General de Compras y Contrataciones, a lo solicitado por el Ministerio Publico Fiscal sobre la necesidad de impulsar la contratación de marras para garantizar el normal funcionamiento del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en línea con lo dictaminado por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, corresponde aprobar los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, vinculados como Adjuntos 141838/22 y 147022/22, y llamar a Licitación Pública N° 2-0029-LPU22 para la contratación e implementación de una solución de telefonía IP basada en la nube para el Contact Center del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con un presupuesto oficial de dólares estadounidenses quinientos cincuenta y nueve mil trescientos sesenta y uno con 77/100 (US\$ 559.361,77.-), para el día 7 de diciembre de 2022 a las 10:30 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Que en consecuencia, resulta oportuno instruir a la Dirección General de Compras y Contrataciones a efectos de que instrumente las medidas correspondientes para dar curso a la Licitación Pública N° 2-0029-LPU22 y para que realice las publicaciones y notificaciones de este acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.347), su reglamentación y en la Ley de Procedimientos Administrativos -Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.347).

Que al amparo de lo dispuesto por el artículo 35 de la Ley N° 31 (texto consolidado según Ley N° 6.347), a través de la Resolución Presidencia N° 1179/2021 se designó como reemplazo transitorio de la Secretaria de Administración General y Presupuesto del Poder Judicial, Dra. Genoveva María Ferrero, en caso de ausencia o impedimento, a la Dra. Clara María Valdez (Legajo N° 7829).

Por lo expuesto y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por las Leyes Nros. 31 y 2.095 (ambos textos consolidados según Ley N° 6.347), la Resolución CM N° 276/2020 y la Resolución Presidencia N° 1179/2021;

**LA SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y PRESUPUESTO
DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Artículo 1°: Apruébanse los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, que como Adjuntos 141838/22 y 147022/22 forman parte de esta Resolución, que regirán la Licitación Pública N° 2-0029-LPU22, con un presupuesto oficial de dólares estadounidenses quinientos cincuenta y nueve mil trescientos sesenta y uno con 77/100 (US\$ 559.361,77.-).

Artículo 2°: Llamase a Licitación Pública N° 2-0029-LPU22, de etapa única, bajo la modalidad de llave en mano, que tiene por objeto la contratación e implementación de una solución de telefonía IP basada en la nube para el Contact Center del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, fijándose como fecha límite para la presentación de ofertas y la apertura pública de ofertas el 7 de diciembre de 2022 a las 10:30 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Artículo 3°: Establécese que la adquisición de los pliegos necesarios para cotizar en la Licitación Pública N° 2-0029-LPU22, será por un monto pesos noventa y un mil cuatrocientos cincuenta y cinco (\$ 91.455.-).

Artículo 4°: Designase, en el marco de la Licitación Pública N° 2-0029-LPU22, a los Dres. Adrián Costantino y Hernán Labate como miembros titulares, y al Dr. Fabián Leonardi y a la Dra. Javiera Graziano como miembros suplentes de la Comisión de Evaluación de Ofertas que acompañarán al titular de la Unidad de Evaluación de Ofertas, Dr. Federico Hernán Carballo.

Artículo 5º: Instrúyese a la Dirección General de Compras y Contrataciones a instrumentar las medidas correspondientes para dar curso a la Licitación Pública N° 2-0029-LPU22 y para que realice las publicaciones y notificaciones de este acto conforme lo establecido en la Ley N°2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.347) su reglamentaria Resolución CM N° 276/2020 y en la Ley de Procedimientos Administrativos - Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.347).

Artículo 6º: Publíquese en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comuníquese por correo electrónico oficial al Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Pase a la Dirección General de Compras y Contrataciones para sus efectos. Cumplido oportunamente, archívese.

RES. SAGyP N° 513/22



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES



Clara Valdez
SEC DE ADMIN GRAL Y
PRESU DEL P JUD
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

LICITACION PÚBLICA 2-0029-LPU22
IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP Y CENTRO DE CONTACTOS IP
PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

- 1. GENERALIDADES**
- 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**
- 3. PRESUPUESTO OFICIAL**
- 4. RENGLÓN A COTIZAR**
- 5. PLIEGOS**
- 6. PLAZO DE LA CONTRATACIÓN**
- 7. PRÓRROGA DE LA CONTRATACIÓN**
- 8. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN**
- 9. REPRESENTACIÓN OFICIAL**
- 10. CONDICIONES PARA SER OFERENTE**
- 11. IMPEDIMENTOS PARA SER OFERENTE**
- 12. CAPACIDAD TÉCNICA**
- 13. DECLARACIONES JURADAS**
- 14. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO INFORMATIZADO UNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)**
- 15. CORREO ELECTRÓNICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO**
- 16. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**
- 17. FORMA DE COTIZACIÓN**
- 18. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS**



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

- 19. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**
 - 20. APERTURA DE LAS OFERTAS**
 - 21. CRITERIO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE LAS OFERTAS**
 - 22. DICTAMEN DE LA COMISIÓN EVALUADORA. ANUNCIO. IMPUGNACIÓN**
 - 23. ADJUDICACIÓN**
 - 24. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**
 - 25. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO**
 - 26. PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA**
 - 27. SEGURIDAD E HIGIENE**
 - 28. SEGUROS**
 - 29. PLAZO DE ENTREGA DE PÓLIZAS DE SEGUROS**
 - 30. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO**
 - 31. PENALIDADES**
 - 32. CONSULTAS**
 - 33. COMUNICACIONES**
-
- ANEXO I - DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR**
 - ANEXO II - DECLARACIÓN JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA**
 - ANEXO III - DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD**



PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. GENERALIDADES

El presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PCP) tiene por objeto completar, aclarar y perfeccionar las estipulaciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (PCG) aprobado por Resolución SAGyP N° 30/2021, para la presente licitación pública.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La presente es una licitación de etapa única, bajo la modalidad llave en mano, que tiene por objeto la contratación e implementación de una solución de telefonía IP basada en la nube para el Contact Center del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La misma contempla una central telefónica en la nube, licencias de softphones, teléfonos IP y licencias de centro de contactos IP (centro de gestión de Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.).

3. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial de la presente licitación pública asciende a la suma total de **Dólares Estadounidenses quinientos cincuenta y nueve mil trescientos sesenta y uno con 77/100 (U\$S 559.361,77)**.

4. RENGLÓN A COTIZAR

Reglón 1: Contratación e implementación de una solución de telefonía IP basada en la nube para el Contact Center del Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A., de conformidad a lo dispuesto en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

5. PLIEGOS

Sólo se tendrán en cuenta las propuestas presentadas por los oferentes que hayan abonado, previo a la apertura de las ofertas del acto licitatorio, el arancel correspondiente al valor de los pliegos.

El **valor** de los Pliegos asciende a la suma de **Pesos noventa y un mil cuatrocientos cincuenta y cinco (\$ 91.455,00-)** y podrá abonarse mediante depósito en efectivo o por transferencia bancaria a la cuenta corriente N° 6/2, a nombre del Consejo de la Magistratura, en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Sucursal N° 68, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538, de esta Ciudad, CBU 0290068100000000000628, CUIT 30-70175369-7.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Se estima conveniente establecer el valor de adquisición de los pliegos, dadas las características propias de la contratación, la magnitud de los valores involucrados, trascendencia, importancia y el interés público comprometido.

Se deberá acompañar en forma obligatoria junto a la oferta el comprobante de compra del pliego licitatorio, conforme el artículo 3 del PCG.

6. PLAZO DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación tendrá una duración de treinta y nueve (39) meses, contados a partir del perfeccionamiento de la correspondiente Orden de Compra en la plataforma JUC.

Plazo de entrega e implementación: La entrega e implementación de la solución se efectuará en el plazo de noventa (90) días corridos a partir del perfeccionamiento de la correspondiente Orden de Compra en la plataforma JUC.

Plazo de mantenimiento preventivo correctivo: treinta y seis (36) meses contados a partir de la fecha indicada en el Parte de Recepción Definitiva de la solución.

Se deja constancia que la entrega e implementación de toda la solución deberá ser coordinada con el personal de la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización del Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.

7. PRÓRROGA DE LA CONTRATACIÓN

El contrato aludido en la cláusula precedente podrá ser prorrogado en las mismas condiciones, a exclusivo juicio de este Consejo de la Magistratura, por un período igual o menor del contrato inicial, en los términos del artículo 110 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado por Ley N° 6.347).

8. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La Contratación se efectuará bajo la modalidad “Llave en mano”, en consecuencia, todos los elementos necesarios para la implementación y correcto funcionamiento deberán ser suministrados, instalados y puestos en marcha por el adjudicatario, como parte integral de la misma para el cumplimiento de la prestación del servicio objeto de la presente, durante la vigencia del contrato.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Todos los requerimientos técnicos y funcionalidades esperados de acuerdo con lo solicitado en este Pliego de Especificaciones Técnicas, deben operar en forma totalmente integrada y simultánea operando como una solución integral de telefonía IP.

9. REPRESENTACIÓN OFICIAL

El oferente deberá ser partner oficial del fabricante de los productos que forman parte de la propuesta y deberá presentar documentación fehaciente que acredite que está habilitado para comercializar productos y servicios oficiales de la marca.

10. CONDICIONES PARA SER OFERENTE

Para concurrir como oferentes a la presente Licitación, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- a) Sociedades regularmente constituidas por alguna de las modalidades previstas y habilitadas por la Ley de Sociedades Comerciales, con domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o Sucursal debidamente inscripta en la Inspección General de Justicia.
- b) Su objeto principal debe estar claramente relacionado con el objeto y naturaleza de los servicios que se licitan.
- c) La vigencia de los Contratos Sociales de los Oferentes debe ser igual o superior al plazo previsto para esta contratación, más la eventual prórroga.
- d) En el caso de las Uniones Transitorias (UT) que se constituyan a efectos de participar en la presente Licitación Pública, deberán estar integradas por un máximo de tres (3) sociedades comerciales, por lo menos una (1) de ellas deberá acreditar experiencia en el rubro conforme el presente Pliego.

La UT deberá estar inscripta o preinscripta en el RIUPP al momento de la presentación de la oferta, debiendo figurar inscripta al momento de la preadjudicación.

Las ofertas deberán contener, los documentos de constitución de la U.T., en los que deberán constar:

- 1. El compromiso de mantener la vigencia de la U.T., por un plazo superior a la duración de la contratación, incluyendo una eventual prórroga contractual.
- 2. El compromiso de mantener la composición de la U.T. durante el plazo mencionado en el inciso anterior, así como también de no introducir modificaciones en los



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

estatutos de las empresas integrantes que importen una alteración de la responsabilidad, sin la previa aprobación del Consejo.

3. Designación de uno o más representantes legales que acrediten, mediante poder para actuar ante la administración pública, facultades suficientes para obligar a su mandante.
4. De los documentos por los que se confieran los poderes y por los que se constituya la U.T., deberá resultar que los otorgantes o firmantes lo hicieron legalmente, en ejercicio de las atribuciones que les corresponden como autoridades de cada una de las empresas en funciones, en el momento del acto respectivo.
5. Las empresas integrantes de la U.T. serán solidariamente responsables por el cumplimiento del Contrato en caso de adjudicación. Cada una de las Sociedades Comerciales que integren la U.T., deberán presentar acta del órgano social correspondiente de la cual surja la decisión de presentarse a esta licitación pública por contrato asociativo de unión transitoria. A tal efecto, el Consejo intimará a los oferentes para que en el plazo perentorio de dos (2) días a contar desde el día siguiente al de la recepción de la intimación, se subsane la deficiencia, bajo apercibimiento de desestimarse la oferta.

11. IMPEDIMENTOS PARA SER OFERENTE

Complementando lo estipulado por artículo 89 de la Ley N° 2.095 (Texto consolidado por Ley N° 6.347), no podrán concurrir como oferentes a la presente licitación:

- a) Las sociedades cuyos Directores, Representantes, Socios, Síndicos, Gerentes registren condenas firmes por la comisión de delitos penales económicos.
- b) Las Sociedades integradas por personas humanas y/o jurídicas cuyos miembros del Directorio, Consejo de Vigilancia, Síndicos, Gerentes, Socios, Representantes o Apoderados sean Agentes y/o Funcionarios bajo cualquier forma de modalidad contractual, de la Administración Pública Nacional, la Administración Pública Provincial y/o la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- c) Las Sociedades irregulares o de Hecho.
- d) Sociedades que hubieran sido sancionadas con la anulación o rescisión por incumplimiento de las obligaciones contractuales, en el marco de una relación contractual con la



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Administración Pública u Organismo Público de alguno de los Estados: Nacional, Provincial, o de la Ciudad Autónoma de Buenos de Buenos Aires, sea en el país o en el extranjero.

- e) Sociedades que se encuentren suspendidas o inhabilitadas en el RIUPP o en su equivalente en cualquier Municipalidad o Provincia del país.
- f) Sociedades que posean acciones de otra u otras sociedades oferentes.
- g) Las personas humanas en forma individual.
- h) Las personas jurídicas en estado de quiebra o liquidación. En el caso de aquellas en estado de concurso, pueden contratar siempre que mantengan la administración de sus bienes mediante autorización judicial. Las que se encuentran en estado de concurso preventivo pueden formular ofertas, salvo decisión judicial en contrario.
- i) Los que se encuentren inhabilitados por cualquier Ley/Reglamentación vigente en cualquier jurisdicción de la República Argentina.

La totalidad de los impedimentos enumerados precedentemente son de aplicación en forma individual a las sociedades integrantes de las UT que se presenten en esta Licitación Pública.

12. CAPACIDAD TÉCNICA

12.1. El oferente deberá acreditar, con un mínimo de tres (3) instalaciones, la implementación de sistemas y/o instalaciones de infraestructura de tamaño y características equivalentes a las solicitadas.

En tal sentido, deberá presentar documentación de las empresas donde se efectuaron las implementaciones indicando: nombre de la empresa, breve descripción del proyecto, tipos de equipos utilizados, persona de contacto y número de teléfono.

12.2. Bienes a proveer: el oferente deberá presentar la documentación del fabricante, que detalle cómo se cumplimenta la “Capacidad a proveer” (PET) con el hardware a suministrar.

Asimismo, el oferente deberá presentar la documentación del fabricante que demuestre que el modelo ofertado es escalable hasta la “Capacidad a proveer” indicada en el PET.

12.3. El personal de la adjudicataria deberá ser idóneo, certificado o avalado por los fabricantes de los equipos y software ofertados con una antigüedad superior a 6 (seis) meses (debiendo entregar las certificaciones correspondientes antes de iniciar las instalaciones), estar provisto de



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

indumentaria e identificación adecuada y de los elementos de seguridad establecidos por los organismos que reglamentan la actividad.

13. DECLARACIONES JURADAS

Junto a la propuesta económica los proponentes deberán presentar las declaraciones juradas de Aptitud para Contratar, de Propuesta Competitiva y de Incompatibilidad establecidas en los Anexos I, II y III del presente pliego.

El Consejo de la Magistratura podrá verificar la veracidad de los datos volcados en las declaraciones juradas en cualquier etapa del procedimiento.

14. INSCRIPCION EN EL REGISTRO INFORMATIZADO UNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)

Para que las ofertas sean consideradas válidas, los oferentes deberán estar inscriptos en el RIUPP o presentar constancia de inicio de trámite. Todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del PCG.

Es condición para la preadjudicación que el proveedor se encuentre inscripto en el RIUPP, en los rubros licitados y con la documentación respaldatoria actualizada.

15. CORREO ELECTRONICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO

Conforme el artículo 6 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, se considerará como único domicilio válido el declarado por el oferente en calidad de constituido ante el RIUPP.

Asimismo, se considerará domicilio electrónico el declarado como correo electrónico por el administrador legitimado en el sistema, en oportunidad de inscribirse en el RIUPP, en el que se tendrán por válidas todas las notificaciones electrónicas que sean cursadas por el Consejo de la Magistratura.

Todo cambio de domicilio deberá ser comunicado fehacientemente al Poder Judicial de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y surtirá efecto una vez transcurridos diez (10) días de su notificación. No obstante, el mismo deberá quedar establecido en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCC) constituye domicilio en la Av. Julio Argentino Roca N° 530 piso 8vo, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y domicilio electrónico en comprasycontrataciones@jusbares.gob.ar.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Todas las notificaciones entre las partes serán válidas si se efectúan en los domicilios constituidos aquí referidos.

16. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Los oferentes deberán cumplir con:

1. Información Societaria

En función de lo dispuesto por el artículo 5 de la Resolución CAGyMJ N° 106/2018, se deberán acompañar con la propuesta los estatutos sociales, actas de directorio, designación de autoridades y composición societaria de la firma oferente, así como toda otra documentación que permita constatar fehacientemente la identidad de las personas físicas que la componen.

El Consejo de la Magistratura requerirá a los organismos competentes en la materia los informes que resulten pertinentes respecto de dichas personas físicas.

2. Consulta AFIP

El Consejo de la Magistratura realizará la consulta sobre la habilidad de los oferentes para contratar con el Estado, mediante el servicio web de la AFIP.

Ante la eventualidad de que el resultado de la consulta arroje que la oferente registra deuda ante el organismo recaudador a la fecha de consulta, el Consejo de la Magistratura intimará vía correo electrónico a su subsanación ante la AFIP. Con anterioridad a la emisión del Dictamen de Evaluación, se efectuará una nueva consulta.

17. FORMA DE COTIZACION

Las propuestas económicas deberán ser formuladas electrónicamente, a través de la plataforma JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, de conformidad con el artículo 12 del PCG.

Las ofertas deberán ser formuladas en Dólares Estadounidenses, indicando en números y letras el precio total del renglón.

No se admitirán cotizaciones en otras monedas a la indicada en las bases y condiciones establecidas para la presente contratación en la plataforma JUC. No se admitirán cotizaciones parciales, resultando obligatoria la presentación de propuestas que contemplen la totalidad del requerimiento.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

En el precio el oferente debe considerar incluidos todos los impuestos vigentes, derechos o comisiones, movimientos dentro de los edificios, seguros, reparación de eventuales daños por culpa del adjudicatario, responsabilidad civil, beneficios, sueldos y jornales, cargas sociales, gastos de mano de obra auxiliar, gastos y costos indirectos, gastos y costos generales, costos de entrega, fletes, armado, medios de descarga y acarreo y todo otro gasto o impuesto que pueda incidir en el valor final de la prestación.

En caso de discrepancia entre la propuesta económica expresada en números y letras, prevalecerá esta última.

SE DEJA CONSTANCIA QUE EN CASO DE DIFERIR EL VALOR CONSIGNADO, ENTRE LA PROPUESTA ECONOMICA CARGADA COMO DOCUMENTACIÓN ANEXA Y LA CARGADA EN JUC, SE ESTARÁ AL VALOR INGRESADO EN LA GRILLA DE JUC.

18. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS

Para afianzar el cumplimiento de todas las obligaciones, los oferentes y adjudicatarios deben constituir las siguientes garantías de corresponder y sin límite de validez, conforme el artículo 92° de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.347-:

- a) De impugnación de Pliegos: será del tres por ciento (3%) del presupuesto oficial de la presente Licitación Pública. Puede ser recibida hasta setenta y dos (72) horas antes de la fecha de apertura de ofertas y se tramita por cuerda separada.

La documentación que acredite la constitución de la garantía de impugnación deberá presentarse ante la Dirección General de Compras y Contrataciones del Consejo de la Magistratura, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538 Piso 8°, de esta Ciudad, previo a formalizar la impugnación, completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC, dentro del plazo legal establecido.

- b) De Mantenimiento de Oferta: será del cinco por ciento (5%) sobre el valor total de la oferta. En caso de resultar adjudicatario esta garantía se prolongará hasta la constitución de la garantía de cumplimiento del contrato. Al momento de presentar sus propuestas, los oferentes deberán IDENTIFICAR e INDIVIDUALIZAR la garantía de mantenimiento de la oferta completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

En caso de tratarse de una póliza de caución que NO contenga firma digital o de otro tipo de garantía, ésta deberá ser entregada dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de formalizado el acto de apertura de ofertas, bajo apercibimiento de descarte de la oferta, en la Dirección General de Compras y Contrataciones, sito en Av. Julio Argentino Roca N° 530 piso 8°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En caso de tratarse de una póliza de caución con firma digital, la misma deberá ser cargada en JUC como archivo anexo, en su formato original generado por la compañía aseguradora.

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el término de treinta (30) días. Si el oferente no manifestara en forma fehaciente su voluntad de no renovar la garantía de mantenimiento de oferta con una antelación mínima de diez (10) días anteriores al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

- c) De impugnación a la preadjudicación de las ofertas: será de cinco por ciento (5%) del monto de la oferta del renglón o los renglones impugnados. Si el dictamen de evaluación para el renglón o los renglones que se impugnen no aconsejare la adjudicación a ninguna oferta, el importe de la garantía de impugnación se calculará sobre la base del monto de la oferta del renglón o renglones del impugnante. Esta garantía deberá integrarse en el momento de presentar la impugnación.

Conforme lo establecido en el artículo 20 del PCG, los interesados podrán formular impugnaciones a la preadjudicación dentro del plazo de tres (3) días de su publicación a través de JUC, previo depósito de la garantía pertinente.

La documentación que acredite la constitución de la garantía de impugnación deberá presentarse ante la Dirección General de Compras y Contrataciones del Consejo de la Magistratura, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538 Piso 8°, de esta Ciudad, previo a formalizar la impugnación, completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC, dentro del plazo legal establecido.

- d) De cumplimiento del contrato: será del diez por ciento (10%) del valor total de la adjudicación. El adjudicatario deberá integrar la garantía de cumplimiento de contrato, debiendo acreditar tal circunstancia mediante la presentación de los documentos en el Consejo de la Magistratura dentro del plazo de cinco (5) días de notificada la Orden de



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Compra o suscripto el instrumento respectivo. Vencido el mismo, se lo intimará a su cumplimiento por igual plazo.

Los importes correspondientes a las garantías de impugnación serán reintegrados a los oferentes solamente en el caso que su impugnación prospere totalmente.

19. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán ser presentadas a través del sistema JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, cumpliendo todos los requerimientos exigidos en el PCG y el PCP.

En este sentido, todos y cada uno de los documentos solicitados junto con la documentación adicional que el oferente adjunte electrónicamente, integrarán la oferta. No se admitirán más ofertas que las presentadas en JUC, rechazándose las remitidas por correo o cualquier otro procedimiento distinto al previsto.

A fin de garantizar su validez, la oferta electrónicamente cargada deberá ser confirmada por el oferente, el cual podrá realizarla únicamente a través del usuario habilitado para ello.

El usuario que confirma la oferta es el administrador legitimado, dándole él mismo validez a todos los documentos que la componen, sin importar que no estén firmados por él.

Toda documentación e información que se acompañe, y que sea requerida en el presente Pliego deberá ser redactada en idioma castellano, a excepción de folletos ilustrativos, que podrán presentarse en su idioma original.

No se admitirán ofertas que no se ajusten a las condiciones establecidas en el artículo 12 del PCG. Los archivos en el sistema JUC, adjuntos a las ofertas deberán encontrarse en formato no editable.

20. APERTURA DE LAS OFERTAS

El acto de apertura se llevará a cabo mediante JUC, en la hora y fecha establecida en el respectivo Acto Administrativo de llamado, generándose, en forma electrónica y automática, el Acta de Apertura de Ofertas correspondiente.

Si el día señalado para la Apertura de Ofertas, fuera declarado inhábil para la Administración, el acto se cumplirá el primer día hábil siguiente, a través del mentado portal y en el horario previsto originalmente.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

El Consejo de la Magistratura, se reserva la facultad de postergar el Acto de Apertura de Ofertas según su exclusivo derecho, notificando tal circunstancia en forma fehaciente a los adquirentes de los Pliegos y publicando dicha postergación en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial.

21. CRITERIO DE EVALUACION Y SELECCION DE LAS OFERTAS

La adjudicación se realizará a la oferta más conveniente a los intereses del Consejo de la Magistratura. Para ello, una vez apreciado el cumplimiento de los requisitos y exigencias estipulados en la normativa vigente y en los Pliegos de Condiciones Generales (PCG) y de Condiciones Particulares (PCP), se considerarán el precio y la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos, conjuntamente con la idoneidad del oferente y demás condiciones de la propuesta.

Cuando se estime que el precio de la mejor oferta presentada resulta inconveniente, la Comisión de Evaluación de Ofertas podrá solicitar al oferente mejor calificado una mejora en el precio de la oferta, a los fines de poder concluir exitosamente el procedimiento de selección conforme el artículo 99.7.4 del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020.

22. DICTAMEN DE LA COMISION EVALUADORA. ANUNCIO. IMPUGNACION

El Dictamen de Evaluación de las Ofertas (Dictamen de Preadjudicación) se comunicará a todos los oferentes a través de la plataforma JUC, se publicará en el Boletín Oficial y en la Web del Consejo de la Magistratura consejo.jusbaires.gob.ar/

Las impugnaciones al Dictamen de Evaluación se harán conforme el artículo 99.9 del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020 y a los artículos 20 y 21 del PCG.

Documentación Complementaria:

La Comisión de Evaluación de Ofertas podrá requerir a los oferentes en forma previa a la emisión del Dictamen, aclaraciones sobre los documentos acompañados con su propuesta e información contenida en la misma, en el plazo que se fijará a tal efecto de acuerdo a la complejidad de la información solicitada. Asimismo, podrá requerir que se subsanen los defectos de forma de conformidad con lo establecido en el artículo 99.7.6 del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020. En tal sentido, podrá solicitarse a los oferentes documentación faltante, en tanto su integración con posterioridad al Acto de Apertura de Ofertas no afecte el principio de igualdad entre oferentes.



23. ADJUDICACIÓN

La adjudicación de la presente contratación se hará por renglón completo.

24. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Conforme lo establecido por el artículo 24 del PCG.

25. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Son causales de extinción del contrato las siguientes:

- a) Expiración del plazo término del contrato, y las respectivas prórrogas si las hubiere, y/o cumplimiento del objeto, según lo estipulado en el presente pliego.
- b) Mutuo acuerdo.
- c) Quiebra del adjudicatario.
- d) Rescisión, conforme lo establecido en los artículos 121 al 126 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.347-.
- e) Presentación en concurso del adjudicatario, impidiendo dicha circunstancia el efectivo y total cumplimiento de las obligaciones emergentes de los Pliegos licitatorios.

26. PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA

26.1 Nómina de Personal

Previo a iniciar las prestaciones, el adjudicatario deberá presentar en la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización del Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A. la nómina del personal que efectuará los trabajos. En la información a brindar se consignarán los siguientes datos:

- Nombre y Apellido
- DNI
- Función que desempeña

26.2 Responsabilidad por el Personal

Todo el personal o terceros afectados por el adjudicatario de la Licitación al cumplimiento de las obligaciones y/o relaciones jurídico contractuales carecerán de relación alguna con el Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

La adjudicataria asumirá ante el Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la responsabilidad total en relación a la conducta y antecedentes de las personas que afecten al servicio.

Estarán a cargo del adjudicatario todas las erogaciones originadas por el empleo de su personal, tales como jornales, aportes y contribuciones, licencias, indemnizaciones, beneficios sociales, otras erogaciones que surjan de las disposiciones legales, convenios colectivos individuales vigentes o a dictarse, o convenirse en el futuro y seguros.

La adjudicataria tomará a su cargo la obligación de reponer elementos o reparar daños y perjuicios que ocasionen al Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por delitos o cuasidelitos, sean estos propios o producidos por las personas bajo su dependencia, o los que pudieron valerse para la prestación de los servicios que establece el pliego. El incumplimiento de lo establecido en esta cláusula dará motivo a la rescisión del contrato.

La adjudicataria se hará responsable de los daños y/o perjuicios que se originen por culpa, dolo o negligencia, actos u omisiones de deberes propios o de las personas bajo su dependencia o aquellas de las que se valga para la prestación de los servicios.

La adjudicataria adoptará todas las medidas y precauciones necesarias para evitar daños al personal que depende de él, al personal de este Poder Judicial, a terceros vinculados o no con la prestación del servicio, a las propiedades, equipos e instalaciones de esta Institución o de terceros, así puedan provenir esos daños de la acción o inacción de su personal o elementos instalados o por causas eventuales.

26.3 Daños a Terceros

El adjudicatario implementará las medidas de seguridad que sean necesarias para dar cumplimiento a la legislación vigente en la materia, para evitar daños a las personas o cosas. Si ellos se produjeran, será responsable por el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados.

26.4 Exclusión

El Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se reserva el derecho de la exclusión de cualquier personal, recurso, ayudante o coordinador mientras dure la relación contractual.

27. SEGURIDAD E HIGIENE



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

La adjudicataria deberá dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de “Seguridad e Higiene en el Trabajo” (Ley 19.587 - Decreto 351/79 y otros vigentes).

La documentación a presentar ante la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización del Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A. antes del inicio de los trabajos, será la siguiente:

1 - Presentación del responsable de Seguridad e Higiene de la empresa (es el responsable del cumplimiento de las normas de Seguridad e Higiene de la empresa por las tareas que ésta realice en el Consejo de la Magistratura).

2 - Certificado de cobertura de ART con cláusula de no repetición que accione a favor del Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3 - Plan de contingencias de la empresa por las tareas que son objeto de la presente contratación, conforme a las normativas vigentes en la materia, presentado y aprobado en la ART de la empresa que realice los trabajos.

4 - Constancias de capacitación al personal que realice los trabajos en los edificios en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo según normas vigentes en la materia.

5 - Constancias de entrega de elementos de protección personal a los trabajadores que realicen las tareas en los edificios que son objeto de la presente contratación, según normas vigentes en la materia.

Por otra parte, deberá presentar constancia de capacitación y/o matrícula habilitante del personal en las tareas que desarrollará.

6 - Formulario 931 AFIP de la totalidad de los meses del año en curso.

28. SEGUROS

Coberturas de seguros a requerir

Generalidades:

A continuación se detallan las coberturas de seguros a requerir para el ingreso y permanencia de terceros ajenos, sean proveedores y/o adjudicatarios que desarrollen tareas o presten servicios en ubicaciones pertenecientes al Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tanto sean éstas en propiedad o en uso, así como las características mínimas de admisibilidad de las mismas. El adjudicatario deberá acreditar los contratos de seguros que se detallan y su vigencia durante todo el período contractual, mediante la



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

presentación de copias de sus respectivas pólizas y los comprobantes de pago de las mismas. El adjudicatario no podrá dar comienzo a la prestación si los mismos no se han constituido.

Cada vez que el adjudicatario modifique las condiciones de póliza o cambie de compañía aseguradora, o cada vez que el Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires lo solicite, se presentarán copias de las pólizas contratadas.

La contratación de los seguros que aquí se requieren es independiente de aquellos otros que deba poseer el adjudicatario a fin de cubrir los posibles daños o pérdidas que afecten a sus bienes o los de sus empleados, sean los mismos o no de carácter obligatorio.

Quedará a criterio del Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme a las actividades a realizar por terceros, la inclusión/incorporación/exclusión de cláusulas de cobertura, medida de la prestación y modificación de sumas aseguradas, durante la vigencia de las pólizas contratadas por el adjudicatario, los cuales deberán acreditar el endoso correspondiente a tales cambios.

De las compañías aseguradoras:

Las compañías aseguradoras con las cuales el adjudicatario/prestador o proveedor contrate las coberturas establecidas en el presente artículo, deben ser de reconocida solvencia, radicadas en la C.A.B.A. o que posean filial administrativa local y autorizadas a tal fin por la Superintendencia de Seguros de la Nación para emitir contratos en los riesgos a cubrir.

El Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se reserva el derecho de solicitar a su solo juicio el cambio de compañía aseguradora, si la contratada no alcanza con los indicadores generales, patrimoniales y de gestión en atención al riesgo asumido en el contrato de seguro.

De las coberturas de seguro en particular:

Las coberturas que el adjudicatario ha de acreditar aún cuando disponga de otros, son los que se detallan a continuación:

- 1) Seguros Laborales.
- 2) Seguro de Accidentes Personales. (En caso de corresponder)
- 3) Seguro de Responsabilidad Civil Comprensiva.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

En los apartados siguientes se detallan las condiciones mínimas de los contratos de seguro. Los mismos deben cumplir con todos los requerimientos establecidos en las leyes vigentes para cada caso en particular.

1) Seguros Laborales

Seguro de Riesgos del Trabajo, cobertura de ART. El adjudicatario en cumplimiento de la legislación vigente, debe acreditar un seguro que cubra a la totalidad del personal que afecte al servicio contratado, el cual será suscripto con una “Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART)”.

No se podrá afectar personal alguno cualquiera sea su índole, hasta que el mismo no cuente con su correspondiente cobertura por riesgo de accidentes de trabajo.

Se deberán presentar al Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los certificados de cobertura de los trabajadores amparados, en los cuales estará incluido el siguiente texto:

“Por la presente, la A.R.T, renuncia en forma expresa a reclamar o iniciar toda acción de repetición, de subrogación o de regreso contra el Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sus funcionarios y/o empleados, sea con fundamento en el Art. N° 39 ap. 5 de la Ley N° 24.557, o en cualquier otra norma jurídica, con motivo de las prestaciones en especie o dinerarias que se vea obligada a abonar, contratar u otorgar al personal dependiente o ex dependiente del adjudicatario, amparados por la cobertura del contrato de afiliación N° XXXX, por acciones del trabajo o enfermedades profesionales, ocurridos o contraídas por el hecho o en ocasión de trabajo.”

2) Seguro de Accidentes Personales. (En caso de corresponder)

En el caso que el adjudicatario contrate a personal y/o prestadores de servicio que no esté alcanzado por La Ley de Contrato de Trabajo, es decir, quienes no revistan el carácter de relación de dependencia con el mismo; se deberá contar con una póliza de seguros del ramo Accidentes Personales con las siguientes características:

Alcance de la Cobertura: Se deberá amparar a la totalidad del personal afectado durante la jornada laboral incluyendo cobertura in-itinere.

Sumas mínimas a Asegurar:

Muerte: pesos dos millones (\$ 2.000.000,00.-).



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Invalidez Total y/o parcial permanente por accidente: pesos un millón (\$ 1.000.000,00.-).

Asistencia Médico Farmacéutica (AMF): pesos quinientos mil (\$ 500.000,00.-).

La citada póliza deberá incluir el siguiente texto:

“La compañíarenuncia en forma expresa a realizar cualquier acción de repetición y/o subrogación contra el Consejo de la Magistratura (CUIT 30-70175369-7) y/o Ministerio Público (CUIT 30-70962154-4) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sus funcionarios y/o empleados.”

3) Seguro de Responsabilidad Civil Comprensiva.

En caso de corresponder, el adjudicatario debe asegurar, bajo póliza de responsabilidad civil, los daños que como consecuencia de tareas inherentes a su actividad que puedan ocasionar a personas, bienes o cosas de propiedad del Consejo de la Magistratura y/o del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o de terceros.

Suma Asegurada Mínima:

La misma será por un monto mínimo de pesos dos millones (\$ 2.000.000.-). Se detallan de manera enunciativa y no taxativa las coberturas adicionales a incluirse de corresponder en cada caso:

- A) Responsabilidad Civil emergente de escapes de gas, incendio, rayo y/o explosión, descargas eléctricas.
- B) Daños por caída de objetos, carteles y/o letreros
- C) Daños por hechos maliciosos, tumulto popular.
- D) Grúas, Guinches, auto elevador (de corresponder).
- E) Bienes bajo cuidado, custodia y control.
- F) Carga y descarga de bienes fuera del local del asegurado.

El contrato deberá contener un endoso en carácter de co-asegurado sin restricción de ninguna especie o naturaleza a favor del Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los empleados del Consejo de la Magistratura y del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberán ser considerados terceros en póliza.

La citada póliza deberá incluir el siguiente texto:



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

“La compañíarenuncia en forma expresa a realizar cualquier acción de repetición y/o subrogación contra el Consejo de la Magistratura (CUIT 30-70175369-7) y/o Ministerio Público (CUIT 30-70962154-4) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sus funcionarios y/o empleados.”

29. PLAZO DE ENTREGA DE PÓLIZAS DE SEGUROS

Las pólizas de seguro mencionadas en el Punto precedente, deberán ser presentadas en la Mesa de Entradas de este Consejo, sita en Av. Julio A. Roca 530, en un plazo de cinco (5) días desde el perfeccionamiento de la Orden de Compra.

En este marco, será responsabilidad del adjudicatario asegurar la vigencia de las coberturas durante el plazo contractual.

Asimismo, deberá presentar la siguiente documentación:

- Nóminas de Personal
- Libretas Sanitarias

30. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO

30.1 Certificación de Conformidad

A los efectos de otorgar la Conformidad Definitiva, el Consejo de la Magistratura emitirá el Parte de Recepción Definitiva.

Dicho Parte es el único documento interno para el trámite de pago e implica la aceptación de conformidad de los bienes recibidos y/o del servicio prestado.

El Consejo de la Magistratura emite los Partes por triplicado, conforme el siguiente detalle:

- 1) El original para el trámite de pago.
- 2) El duplicado para la dependencia emisora del parte de recepción definitiva.
- 3) El triplicado para el proveedor.

Los Partes de Recepción Definitiva deberán ser suscriptos por los titulares de las reparticiones intervinientes.

24.2 Pago



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

El pago de la contratación realizará mediante tres (3) pagos fijos e iguales (monto total adjudicado dividido tres), de la siguiente forma: primer pago por adelantado al adjudicarse la contratación, segundo pago al cumplirse los 12 meses desde el inicio de la contratación y tercer pago al cumplirse los 24 meses desde el inicio de la contratación.

Asimismo, los pagos se efectuarán conforme el PCG.

Todos los pagos se efectuarán en pesos.

Todas las facturas que presente la adjudicataria se confeccionarán en pesos. El tipo de cambio a considerar será el del dólar vendedor del Banco de la Nación Argentina, al cierre del día anterior al de la presentación de la correspondiente factura.

31. PENALIDADES

31.1. El incumplimiento en término y/o satisfactorio de las obligaciones contractuales coloca al adjudicatario en estado de mora y, por lo tanto, sujeto a la aplicación, previo informe de la áreas técnicas, de las penalidades establecidas en el Capítulo XII del Título VI de Ley N° 2.095 - según texto consolidado por Ley N° 6.347- y su reglamentación.

El Consejo de la Magistratura podrá aplicar penalidades y/o sanciones, aun cuando el contrato se encontrara extinguido y/o rescindido; ello en tanto el hecho motivador hubiera sido constatado durante la vigencia del contrato.

Sin perjuicio de la aplicación de las penalidades, los oferentes o co-contratantes pueden asimismo ser pasibles de las sanciones establecidas en el artículo 128 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.347- y su reglamentación.

Toda mora en el cumplimiento del contrato coloca al adjudicatario en estado de mora automática, y por tanto innecesaria la constitución en mora de la contratista.

31.2. Ante la existencia de incumplimientos sin justificación alguna, totales o parciales, a las especificaciones técnicas requeridas, se aplicará en forma automática y sin necesidad de intimación alguna, el siguiente régimen de penalidades.

La demora en el cumplimiento de los plazos señalados autorizará al comprador a deducir en la facturación mensual, el valor de:

- 0,1 % (UN MILESIMO) del monto total facturado por cada día de atraso para los tiempos de Puesta en Marcha.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

- 0,1 % (UN MILESIMO) del monto total facturado por cada hora de atraso o fracción mayor a 15 minutos para los tiempos de respuesta/reparación.

- 0,1 % (UN MILESIMO) del monto total facturado por cada 24 horas de atraso o fracción mayor a 6 horas para la reposición de elementos originales que hubiese requerido reemplazar para la solución de algún reclamo.

Se considerará que el reclamo o solicitud está cumplido cuando exista la confirmación fehaciente por parte del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires hacia el Adjudicatario de que el inconveniente ha sido solucionado o el soporte técnico realizado.

Para el cierre del reclamo se tomará como válida la fecha y hora de cierre del Adjudicatario, siempre y cuando dicho cierre sea verificado por personal del organismo. Caso contrario se seguirá contabilizando desde la fecha y hora de apertura del reclamo. El período comprendido entre el cierre dado por el Adjudicatario y la intervención de personal del organismo no se contabilizará como indisponible.

32. CONSULTAS

Las consultas relacionadas con la presente contratación deberán efectuarse a través de la plataforma JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, conforme lo establece el artículo 9 del PCG, hasta los tres (3) días previos a la fecha establecida para la apertura de ofertas.

Para consultas técnicas relativas al funcionamiento como proveedores en el sistema JUC, comunicarse con la Mesa de Ayuda JUC al Tel. 4008-0300, Whatsapp +549113151-0930 o enviar un correo electrónico a: meayuda@jusbaires.gob.ar.

Para consultas administrativas en relación a la participación de los interesados en el proceso de selección, como de su carga en la plataforma JUC, deberán enviar correo electrónico a utasc@jusbaires.gob.ar.

33. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones que se realicen entre el Consejo de la Magistratura y los interesados, oferentes y adjudicatarios, que hayan de efectuarse en virtud de las disposiciones de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.347) y su reglamentación se entienden realizadas a través del envío de mensajería mediante JUC en forma automática, y a partir del día hábil siguiente al de su notificación.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

No obstante, para aquellos casos en los que el mentado sitio no prevea una comunicación automática, podrán llevarse a cabo por cualquier medio de comunicación que responda a los principios de transparencia, economía y celeridad de trámites.



ANEXO I

DECLARACION JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR

El que suscribe (nombre y apellido, representante legal o apoderado).....con poder suficiente para este acta DECLARA BAJO JURAMENTO, que (nombre y apellido o razón social)..... CUIT N°está habilitado/o para contratar con el PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES, en razón de cumplir con los requisitos del artículo 88 de la Ley N° 2095 (según texto consolidado por Ley N° 6347) y que no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad establecidas en los incisos a) a j) del artículo 89 del citado plexo normativo y del PCP.

FIRMA

.....

ACLARACION

.....

CARÁCTER

.....

Ciudad de Buenos Aires, de... ..de.....



ANEXO II

DECLARACIÓN JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA

El que suscribe, (nombre y apellido, representante legal o apoderado).....con poder suficiente para este acta, DECLARA BAJO JURAMENTO que la oferta realizada por la firma (nombre y apellido o razón social).....CUIT N°..... no ha sido concertada con potenciales competidores, de conformidad con lo establecido por el artículo 15 bis de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.347) y modificatorias.

FIRMA

.....

ACLARACIÓN

.....

CARÁCTER

.....

Ciudad de Buenos Aires,de..... de.....



ANEXO III
DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD

El que suscribe, (nombre y apellido representante legal o apoderado).....con poder suficiente para esta acta, DECLARA BAJO JURAMENTO que los representantes legales, miembros y/o accionistas de la firma (nombre y apellido o razón social)....., CUIT N°, no mantienen ni han mantenido durante el último año relación de dependencia, o contractual, con el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

FIRMA

.....

ACLARACIÓN

.....

CARÁCTER

.....

Ciudad de Buenos Aires,.....de..... de.....



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

LICITACION PÚBLICA 2-0029-LPU22
IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP Y CENTRO DE CONTACTOS IP
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.1. LISTA DE BIENES Y/O SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA

a. OBJETO

b. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

c. INFRAESTRUCTURA EXISTENTE

d. CALIDAD DE VOZ

e. ESPECIFICACIONES GENERALES

1.2. SISTEMA DE TELEFONÍA IP

a. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES

b. CAPACIDAD A PROVEER

c. PLAN DE NUMERACIÓN

1.3. SISTEMA DE CENTRO DE CONTACTOS IP

a. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES

b. CAPACIDAD A PROVEER

c. FUNCIONALIDADES BÁSICAS

d. ENRUTAMIENTO Y GESTIÓN DE COLAS

e. OPCIONES DE TIPO DE ENRUTAMIENTO

f. DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS

g. GENERADOR DE FLUJO

h. CÓDIGOS DE DISPOSICIÓN

i. OPCIONES DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA



j. INTEGRACIONES CON SISTEMAS Y/O PLATAFORMAS

1.4. RUTEO DE COMUNICACIÓN EN REDES

1.5. FUNCIONALIDADES BÁSICAS TELEFÓNICAS

1.6. LICENCIAMIENTO

1.7. GRABACIÓN

1.8. CONTROL DE REGISTRACIÓN DE LLAMADAS

1.9. SISTEMA DE PREATENDEDOR

1.10. SERVICIO DE CAPACITACIÓN

a. SOLUCIÓN DE TELEFONÍA

1.11. SERVICIO DE INSTALACIÓN

a. RESPONSABILIDADES DEL OFERENTE

b. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

c. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

d. PUESTA EN MARCHA

e. PRUEBAS DE LOS BIENES

2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL

a. RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

2.1. GLOSARIO

3. ANEXO

3.1. ANEXO SEGURIDAD

a. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE SEGURIDAD

b. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD DEL CALL CONTROL

c. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD DE ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES



IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP Y CONTACT CENTER IP

1.1. Descripción técnica

a. Objeto

El objeto de la presente licitación es la Contratación e implementación de una Solución de Telefonía IP basada en la nube para el Contact Center del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La misma contempla una central telefónica en la nube, licencias de softphones, teléfonos IP y licencias de centro de contactos IP (centro de gestión de Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.).

La Contratación se efectuará bajo la modalidad “Llave en mano”, en consecuencia, todos los elementos necesarios para la implementación y correcto funcionamiento deberán ser suministrados, instalados y puestos en marcha por el Adjudicatario, como parte integral de la misma, para el cumplimiento de la prestación del servicio objeto de la presente, durante la vigencia del contrato.

Todos los requerimientos técnicos y funcionalidades esperados de acuerdo con lo solicitado en este Pliego de Especificaciones Técnicas, deben operar en forma totalmente integrada y simultánea operando como una solución integral de telefonía IP.

b. Descripción del proyecto

El Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentra en proceso de implementación de un sistema de red de datos y voz orientado a la convergencia de estos servicios, mediante el uso de redes IP, para lo cual se requiere una central telefónica en la nube, licencias de softphones, y licencias de Centro de Contactos IP (gestión de Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires) que permitirá conectar diversas aplicaciones como redes sociales, telefonía a una aplicación de gestión de contactos.

La solución de telefonía a ofertar estará formada por equipos que permitirán resolver tanto la comunicación telefónica entre los usuarios conectados a la red de datos y voz del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como la comunicación desde dicha red hacia destinos ubicados dentro de la PSTN (Red Pública de Telefonía Conmutada).



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

En otras palabras, el sistema de telefonía, objeto de la presente licitación, realizará la conmutación de las llamadas entre internos del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, permitiendo además el acceso a la red pública de telefonía local.

Las llamadas entre los equipos mencionados y la provisión de servicios suplementarios para teléfonos IP serán controladas a través de la red IP, mediante un equipo o conjunto de equipos, que denominaremos “Call Control”.

Cada usuario de la red telefónica del organismo podrá realizar comunicaciones con otros usuarios de la red y con abonados de la PSTN dentro de un esquema de autorizaciones y registración a cargo del Call Control.

c. Infraestructura existente

En el edificio afectado a la presente contratación, existe una infraestructura de red de datos (LAN), el Organismo realizará todas las adecuaciones necesarias en su red LAN para el correcto funcionamiento de la solución de telefonía solicitada. El edificio dispone de cableado estructurado con categoría 6 o superior. Enlace simétrico de 100 Mbps.

d. Calidad de voz

Respecto a la Calidad de Voz, el servicio se brindará mediante el uso del enlace a internet y el mismo medio no permite fijar políticas de calidad del servicio (QoS), de igual manera, el oferente deberá asegurar los niveles de calidad adecuados para la gestión adecuada de las comunicaciones del organismo.

e. Especificaciones generales

Se requiere una solución basada en la nube para contar con la integración de las sedes del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires permitiendo tener rangos de numeración que corresponden geográficamente a las direcciones de nuestras oficinas. Esta numeración identificará siempre la asignación geográfica en todas las llamadas realizadas, incluyendo las de los Servicios Especiales de Emergencia, por lo que el uso de servicios prestados desde la nube es una decisión estratégica, y la forma de combinar la comunicación y la colaboración en nuestra estrategia de transformación digital.

Respecto a la documentación, al tratarse de un servicio gestionado en la nube, no se requiere la entrega de documentación para la instalación, administración y operación de la solución ofertada.



La conexión con la PSTN se realizará a través de gateways de voz existentes que se conectan a la misma a través de troncales SIP y/o R2.

El Sistema de telefonía será accedido a efectos de realizar su gestión, desde el Centro de Gestión del MPF.

1.2. Sistema de telefonía IP

El adjudicatario deberá proveer el Sistema de Telefonía IP basado en la nube solicitado.

El Oferente podrá optar por el método de interconexión que desee, siempre y cuando cumpla con los requisitos pautados en el presente documento en relación con las condiciones establecidas para el uso del equipamiento y las instalaciones existentes.

a. Especificaciones técnicas generales

A través de las especificaciones técnicas se deberá ofertar un esquema basado en IP: Matriz de conmutación de paquetes IP.

El Sistema a proveer, deberá poder ampliarse hasta la capacidad indicada en la cláusula “Capacidad a proveer” con el agregado según se requiera, con sus correspondientes licencias.

Las capacidades solicitadas son exclusivamente para la implementación de las funciones específicas requeridas.

Las licencias de softphones de ser compatible con los siguientes sistemas operativos:

- Windows 8 y 8.1 (32/64-bit).
- Windows 10 (32/64-bit).
- Windows 11 (32/64-bit).

Asimismo, los sistemas operativos móviles soportados para la versión móvil deberán poder ejecutarse en los siguientes sistemas operativos:

- Android 8.1 o posterior.
- Apple iOS V11.0 o posterior.

b. Capacidad a proveer

Se requiere que los oferentes coticen la solución, incluyendo las siguientes capacidades, las cuales deberán ser provistas por el adjudicatario:

Descripción	Cantidad
Canales troncales IP	Existentes



Canales IP para conexión de Terminales Telefónicos	268
--	-----

Los Terminales Telefónicos serán softphones en todos los casos.

c. Plan de numeración

El plan de numeración será totalmente flexible y deberá permitir el empleo de números de extensión de siete (7) dígitos como mínimo.

1.3. Sistema de Centro de Contactos IP

El adjudicatario deberá proveer un Sistema Centro de Contactos IP basado enteramente en la nube, cuyo motor de ruteo y gestión de llamadas, deberá utilizar el Sistema de Telefonía cotizado en el punto anterior, de manera solidaria, cumpliendo con los requisitos pautados en el presente documento y con relación a las condiciones establecidas para el uso del equipamiento y las instalaciones existentes.

a. Especificaciones técnicas generales

A través de las especificaciones técnicas se deberá ofertar una plataforma basada enteramente en la suite de protocolos TCP/IP, utilizando como motor y gestor de llamadas (call-control o gestión de llamadas), tanto el Sistema de Telefonía IP solidario, como el equipamiento accesorio para el acceso a la red PSTN, matriz de conmutación de paquetes IP con sus variantes de gateways, internos, externos, terminales IP y troncales accesorias, sean IP, TDM, analógicas en la cantidad y variedad que se indique en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

El Sistema o Plataforma a proveer deberá poder ampliarse hasta la capacidad indicada en la cláusula “Capacidad a Proveer” con el agregado según se requiera, con sus correspondientes licencias.

Las capacidades solicitadas son exclusivamente para la implementación de las funciones específicas requeridas.

Las licencias de softphone y la interoperabilidad del lado Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires de la Plataforma o Sistema de Centro de Contactos IP basado enteramente en la nube, deberá ser compatible con los siguientes sistemas operativos:

- Windows 8 y 8.1 (32/64-bit).
- Windows 10 (32/64-bit).
- Windows 11 (32/64-bit).



Asimismo, los Sistemas Operativos móviles soportados para la versión móvil deberán poder ejecutarse en los siguientes sistemas operativos:

- Android 8.1 o posterior.
- Apple iOS V11.0 o posterior.

b. Capacidad a proveer

Se requiere que los oferentes coticen la solución, incluyendo las siguientes capacidades, las cuales deberán ser provistas por el oferente que resulte adjudicado:

Descripción	Cantidad
Canales troncales IP	Existentes
Canales IP para conexión de Agentes	50

Los Terminales destinados a la función de Agentes serán softphones en todos los casos.

c. Funcionalidades básicas

El Sistema o Plataforma ofertado, deberá ser capaz de proveer integraciones nativas de manera REST, SOAP o cualquier otra que permita, y no limite, la apertura a la incorporación de funcionalidades de manera programática no previstas inicialmente en el producto o contempladas previamente por el fabricante, tanto en su despliegue inicial, como de características deseables o requerimientos funcionales necesarios y adicionales (extensiones).

La Plataforma o Sistema descrito, deberá ser enteramente basado en la nube, con todas sus interfaces web, mediante la utilización de los protocolos de aplicación HTTP/HTTPS, para todas sus funciones, operaciones o gestiones.

El Sistema o Plataforma deberá proveer la capacidad de multi- u omni-canalidad, de manera de interactuar con contactos por vía telefónica, email, SMS, y canales digitales, redes sociales, chat y/o mensajería instantánea (ej.: Facebook Messenger, WebChat, WhatsApp), proveyendo capacidades mejoradas.

El Sistema o Plataforma deberá ser capaz de designar tanto a operadores en roles de Agente como de Supervisor, en las cantidades provistas en la sección “Capacidad a Proveer”, con información relacionada con el rol o perfil a ejecutar.

Con respecto a la telemetría, reportería o sistema de gestión de métricas, el Sistema o Plataforma deberá proveer funcionalidades o módulos particulares para este fin, proveyendo bien la información relacionada con la operación o mediante la articulación de los mecanismos para



lograr la extracción, procesamiento y carga en herramientas provistas por el oferente para este propósito.

d. Enrutamiento y gestión de colas

Se deberá poder distribuir de manera inteligente las llamadas entre:

- Equipos y agentes en múltiples sitios.
- Agentes remotos.

Se deberán poder crear estrategias de enrutamiento para aprovechar las asignaciones de habilidades a nivel de equipo o agente.

La disponibilidad de los agentes y los conjuntos de habilidades deben poder ser combinables con la prioridad, el valor y las necesidades del organismo.

Desde una interfaz simple y fácil de usar, los supervisores deben poder cambiar las estrategias de enrutamiento sin conocer lenguajes de programación complejos.

Las modificaciones a las estrategias de enrutamiento deberán tener efecto de inmediato y se deben poder aplicar a las llamadas actuales en la cola.

Con la solución requerida las llamadas deben ser puestas en cola en la red de la nube, no en el equipo basado en las instalaciones.

e. Opciones de tipo de enrutamiento

El Sistema o Plataforma ofertado, deberá permitir generar estrategias de enrutamiento teniendo en cuenta la naturaleza en tiempo real de canales como voz y chat. Debe permitir a los administradores definir la cantidad de interacciones simultáneas en tiempo real que un agente, equipo o sitio debe manejar en un momento dado. Alternativamente, los agentes, equipos o sitios podrán establecerse en un estado de enrutamiento "exclusivo", en el que solo serán responsables de una conversación en cualquier momento.

Las opciones de enrutamiento a incluir mínimamente:

- **Enrutamiento basado en habilidades:** Las habilidades de los agentes se deberán definir como:
 - Una puntuación de competencia de 1 a 10.
 - Un valor "verdadero" o "falso".
 - Un valor predefinido.
 - Texto de formato libre.
- **Enrutamiento de agente disponible durante más tiempo:** los contactos entrantes se



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

dirigen al agente que ha estado disponible durante más tiempo.

- **Enrutamiento de equipos basado en la capacidad:** permite el enrutamiento de llamadas a números de teléfono, sin necesidad de que los agentes se registren en el sistema. Esto es efectivo cuando las personas que toman la llamada no son agentes tradicionales del centro de llamadas o las llamadas pueden ser respondidas por correo de voz, contestadores automáticos o grupos de búsqueda.

El equipo basado en la capacidad no tiene agentes específicos asignados y los agentes no utilizan el escritorio del agente. Se puede usar un equipo basado en la capacidad para representar un buzón de correo de voz o un grupo de agentes que no está administrado por el sistema. La capacidad de dichos equipos estará determinada por configuración.

f. Distribución de llamadas

La configuración, la gestión y los informes de distribución de llamadas se deben gestionar a través de un módulo generador de flujo basado en la web. Los derechos de acceso deben estar restringidos por el inicio de sesión del usuario, por lo que los administradores o supervisores de clientes solo podrán administrar los sitios de los que son responsables.

El sistema o Plataforma ofertado deberá permitir priorizar la distribución de llamadas según el conjunto de habilidades del agente y permitir a los usuarios la capacidad de designar cómo se distribuyen las llamadas a los agentes.

Debe tener la capacidad de conectar las colas de llamadas en cascada a través de grupos formados por un solo equipo o varios equipos y poder incluir requisitos de habilidades específicos.

Debe tener la capacidad de permitir que los agentes puedan estar disponibles automáticamente después de una llamada, dejar de estar disponibles o tener un descanso establecido entre llamadas.

Debe tener la capacidad para que los agentes se puedan configurar para tener tiempo de finalización manual o automático:

- En la recapitulación manual, el agente recibe un período de tiempo determinado por el administrador para completar su recapitulación posterior a la llamada. Esto debe poder ser modificado.
- En la finalización automática, el agente estará disponible inmediatamente después de la llamada. Si el agente necesita desconectarse para una reunión, capacitación o almuerzo, el agente puede cambiar su estado a inactivo. No se deben enrutar comunicaciones al agente en estado inactivo.
- Si un agente, por cualquier motivo, no responde a una llamada que se le enruta, la llamada



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

se recupera inmediatamente y se desvía a otro agente disponible ("Redireccionar si no responde"). Para evitar enviar llamadas adicionales a un agente que no responde, el agente que no responde pasa a un estado no disponible y debe cambiar su estado a un estado activo para reanudar la recepción de llamadas.

g. Generador de flujo

El Sistema o Plataforma deberá contar con un generador de flujo de uso simple que proporcione una interfaz de arrastrar y soltar permitiendo a los usuarios crear flujos de contacto de voz personalizados además de los eventos generados por el sistema (como la respuesta del agente, la transferencia, colgar), así como las variables externas de terceros. Debe permitir a los usuarios crear, editar y validar flujos antes de la publicación.

El generador de flujo también debe admitir la inclusión de agentes virtuales en la secuencia de flujo para desviar las consultas de rutina o de baja complejidad de los agentes en vivo y escalar rutas según la intención de la persona que llama.

Debe permitir la creación de flujos dinámicamente usando variables. Debe brindar la capacidad de configurar y usar variables de datos asociados a llamadas (CAD), actividad de transferencia y devoluciones de llamadas de cortesía basadas en el lugar en cola (PIQ) y el tiempo de espera estimado (EWT), mientras la persona que llama escucha música.

Debe permitir la actividad de transferencia en el control de flujo para habilitar la exclusión voluntaria de la cola mediante la transferencia de una llamada a un número de directorio (DN), con o sin correo de voz configurado.

Debe poder proporcionar a los agentes contexto tras la respuesta con la capacidad de iniciar pantallas emergentes a partir de eventos.

Debe permitir a los administradores asignar prioridad a las llamadas entrantes en una cola.

h. Códigos de disposición

La solución debe permitir la creación de códigos de disposición pudiendo los administradores crear diversos Códigos. Por ejemplo, códigos de finalización que puedan utilizarse para rastrear el motivo de la finalización de una llamada y el motivo de la inactividad del agente (códigos inactivos).

Deben permitir a los supervisores realizar un seguimiento detallado de la disponibilidad de los agentes.

La plataforma debe permitir la generación de informes específicos de rastreo de estos códigos.



i. Opciones de devolución de llamada

La plataforma deberá tener la función de devolución de llamada desde la cola. Esto es, cuando la cola llega a un punto predeterminado específico, se podrá ofrecer a las personas que llaman la opción de dejar su número de teléfono para devolver la llamada en lugar de esperar en la cola.

Esta función debe permitir al administrador de una organización configurar una ruta para la persona que llama al informarle el tiempo de espera estimado (EWT) y optar por una devolución de llamada, conservando su posición en la cola.

j. Integraciones con sistemas y/o plataformas

El Sistema o Plataforma ofertado, deberá ser capaz de proveer integraciones nativas, preferentemente RESTful, SOAP o cualquier otro mecanismo que permita, y no limite, la apertura a la incorporación de funcionalidades de manera programática.

Estas funcionalidades o facilidades de integración o extensión de la plataforma se considerarán no previstas inicialmente en el producto o contempladas previamente por el fabricante, tanto en su despliegue inicial, como de características deseables o requerimientos funcionales necesarios y adicionales,

Acorde a la tecnología ofertada, ambos Sistemas y Plataformas (Solución de Telefonía IP y Solución de Centro de Contactos IP) deberán ser de la misma marca y provistos por el mismo fabricante, garantizando la aptitud, certificación e interoperabilidad.

1.4. Ruteo de comunicaciones en redes

El Sistema permitirá configurar esquemas de ruteo de llamadas salientes con relación a las redes en las cuales participa:

- Red pública (PSTN).
- Red privada virtual o inteligente.
- Redes privadas implementadas con líneas punto a punto, de servicios ISDN o IP, cualesquiera de las tres con acceso a través de uno o más Prestadores de Servicios.

Todas las operaciones de ruteo deberán ser programables desde el Sistema de Administración y no requerirán intervención manual del operador para efectuar las selecciones correspondientes en función de los parámetros elegidos.

Se deberá poder configurar qué llamadas salientes sean ruteadas a la red pública, a la red privada virtual, o la red IP, en función de parámetros como:



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

- Disponibilidad de recursos (estado operativo, ocupación, etc.).
- Por origen.
- Por destino (saca la llamada por el troncal más cercano al destino).
- Combinaciones de estos parámetros.

Se podrá configurar que los destinos que se puedan alcanzar empleando la red privada, sean enrutados automáticamente por la misma en forma transparente para el usuario.

Se configurará el Sistema de manera que todas las llamadas salientes sean cursadas a través de los canales troncales IP y en caso de indisponibilidad de la red IP automáticamente sean re-enrutadas a través de los canales troncales no IP.

El Sistema debe asegurar la re-configuración dinámica de las rutas de enlaces con otros sistemas, ante la caída de cualquiera de los vínculos de enlace que componen la red.

1.5. Funcionalidades básicas telefónicas

- Transferencia de todas las llamadas (Externas/Internas).
- Transferencia de llamada si ocupado.
- Transferencia de llamada si no responde.
- Transferencia de llamada con consulta.
- Transferencia de llamada sin consulta.
- Retención de llamada/Recuperación de llamada retenida.
- Permitir realizar conferencias.
- Debe soportar conferencias de al menos 3 participantes. El oferente deberá indicar el máximo número de participantes que soporta y bajo qué condición se alcanza dicho número.
- Re-llamada del último número.
- Estacionamiento de llamada.
- Captura de llamadas individuales.
- Captura de llamadas de grupo.
- Llamada en espera/recuperación de llamada en espera.
- Identificación de nombre llamante.
- Identificación de número llamado.
- Identificación de número redirigido.
- Sistema de Bloqueo de llamadas salientes.
- Sonido de llamada diferenciado por tipo de llamadas (internas, externas, devolución de



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

llamadas, etc.).

- Grupos de Captura.
- Husos horarios de fecha y hora diferente por teléfono/grupo.
- Creación masiva de internos para migraciones.

1.6. Licenciamiento

El Sistema de telefonía solicitado se deberá entregar con todas las licencias necesarias, sin que existan restricciones de compatibilidad entre los bienes y servicios de la presente licitación.

Todas las licencias de uso contemplarán todos los aplicativos y funcionalidades del Call Control, así como las necesarias para que los teléfonos se conecten al mismo, permitiendo el uso de todas las aplicaciones y funciones que éste brinda.

Los oferentes deberán adjuntar a la oferta, la cotización de todos los planes de licenciamiento que disponen, para el caso de que el organismo deseara incrementar en un 10% la capacidad inicial solicitada en la sección “Capacidad a Proveer”. Asimismo, los oferentes deberán adjuntar la cotización de los planes de licenciamiento que el organismo debería adquirir a fin de alcanzar la capacidad final detallada en la sección “Capacidad a Proveer”, indicando detalladamente su composición y las alternativas existentes.

1.7. Grabación

El Sistema deberá proveer por sí, o por medio de las prestaciones provistas por la Plataforma de Telefonía (Call Control), la funcionalidad de grabación para la totalidad de los agentes del Centro de Contactos IP.

Grabación de Llamadas: la solución debe permitir la grabación/importación del 100% de las llamadas, como así también la definición de reglas de grabación flexibles.

Búsqueda y reproducción de Llamadas: la solución también debe permitir la búsqueda flexible y reproducción, mínimamente con estos criterios:

- Fecha y hora
- Extensión
- ANI
- DNIS
- Nombre/ID del agente
- Duración de la llamada
- ID de llamada



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

- Datos de CTI (por ejemplo, número de CPF, protocolo, etc.)
- Datos de anotación del usuario (llamada de marcado)

Descarga de la grabación: la solución debería permitir a un usuario autorizado descargar la grabación de audio y/o enviarlo por correo electrónico.

Aprobación de la reproducción de las grabaciones: la solución debe permitir la configuración de los perfiles de usuario que necesitan solicitar la aprobación antes de reproducir una llamada. En el caso de los usuarios que necesitan aprobación, la solución debe proporcionar la funcionalidad del flujo de trabajo de aprobación para que puedan solicitar la aprobación de los aprobadores predefinidos.

Gestión del acceso: la solución debe ser capaz de restringir el acceso a las grabaciones, basado en roles que se asignaran a usuarios.

Administración centralizada: la solución debe estar preparada para entornos con múltiples sitios/dependencias, centralizando la configuración, la supervisión y las funciones de gestión.

Registro de auditoría: el sistema debe tener un control de acceso al ambiente, para rastrear y auditar el uso por parte de los usuarios. Toda la actividad de los usuarios, el inicio de sesión, la búsqueda y la reproducción de llamadas deben ser auditadas y producir registros de auditoría.

La solución debe permitir importar audio de llamadas grabadas por grabadoras de terceros.

La solución debe permitir la reproducción de las grabaciones desde cualquier estación de trabajo con Windows utilizando un navegador web y un kit multimedia.

La aplicación de reproducción multimedia debe tener facilidades estándar de reproducción (reproducir, pausar, avanzar, rebobinar, modificar velocidad de reproducción, posicionar directamente en un punto de la grabación).

Los usuarios deberían poder añadir marcadores o notas a una grabación durante la reproducción.

Los archivos de audios y datos deberán estar encriptados con un algoritmo estándar certificado de la industria (AES 256).

Archivo de llamadas: La solución debe permitir definir múltiples reglas de archivamiento según necesidades de cada área y por tiempos configurables.

1.8. Control de registración de llamadas

La Solución de Telefonía deberá contar con facilidades para realizar la registración de todas las llamadas que generen costo, esto es, principalmente, las que se cursen entre un teléfono ubicado en la red propia y uno conectado a la red pública PSTN.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

El Adjudicatario deberá poder cotizar este servicio adicional, bajo solicitud del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el CDR se deberán registrar como mínimo las siguientes características: origen, destino, fecha inicio, fecha fin, tiempo de comunicación, recurso empleado, en formato de planilla, enviado por correo a la dirección de email que se le asigne.

1.9. Sistema de preatendedor

Deberá poseer la capacidad de atender llamadas entrantes automáticamente con no menos de veinte (20) canales simultáneos, y ser compatible con el sistema de 0800 del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Debe poseer capacidad de ampliación en un futuro.

Podrá derivar las llamadas a diversas partes del organismo, guiando al llamante a través de mensajes con diferentes opciones.

Este dispositivo atenderá las llamadas entrantes con un mensaje de voz digitalizada, permitiendo la transferencia automática al interno, mediante discado por tonos. También permitirá el seguimiento de una llamada, mientras se procesa la comunicación (Ej. “Interno ocupado”, “Interno no contesta”, etc.). Ej.: en caso de que el usuario se encuentre ocupado se desvía al primer mensaje y queda en cola de espera. En caso de desconocimiento del interno asignado, la llamada se transferirá a la operadora o a un interno específico. Se podrá programar un desvío nocturno con el mensaje correspondiente.

Todos los mensajes del preatendedor estarán almacenados en memoria digital. Se deberá describir la cantidad y duración de dichos mensajes.

Deberá tener la posibilidad de grabar los mensajes a través de un aparato telefónico conectado al Sistema.

1.10. Servicio de capacitación

Se solicita realizar un curso para la administración y operación de la tecnología ofertada, el cual deberá estar finalizado antes de la finalización del plazo de instalación.

El Adjudicatario presentará el nombre del Instructor encargado de realizar la capacitación indicada y su Currículum, todo lo cual deberá ser evaluado y aprobado por el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El curso deberá dictarse de manera virtual, dentro de la banda de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas para un máximo de diez (10) asistentes. El nivel correspondiente a los asistentes al curso es de técnicos especializados.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

El cronograma de dictado del curso será coordinado entre el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Adjudicatario una vez firmado el contrato.

El Adjudicatario deberá considerar que el curso se debe adecuar a las particularidades del software y hardware a implementar.

El Adjudicatario deberá suministrar todos los elementos necesarios para el correcto dictado de los cursos, incluyendo: profesor, material didáctico, equipos para prácticas, documentación detallada de todo el contenido del curso, aula, etc.

La documentación del curso deberá ser clara y detallada. Será provista a cada asistente en forma impresa y en soporte magnético u óptico.

En el caso de efectuarse prácticas y/o proyección de presentaciones, el esquema y las transparencias deberán estar acompañadas por un texto que las describa detallada y conceptualmente, entregando a cada asistente una copia impresa de las mismas.

Las prácticas deberán realizarse con equipos, software y accesorios iguales (en marca, modelo y versión) a los ofertados.

No debe superponerse ningún curso, de cualquier ciclo, con cualquier otro.

Se entregará un certificado de asistencia firmado por el Adjudicatario.

a. Solución de telefonía

Además del curso anteriormente descrito, se solicita un curso para nivel de usuarios de los terminales del Sistema de Telefonía que será realizado de manera presencial o virtual, de acuerdo con las normativas sanitarias vigentes.

El cronograma de dictado de cursos será coordinado entre el Comprador y el Adjudicatario una vez firmado el contrato.

Los cursos se definen por nivel, con la cualidad y cantidad de asistentes indicado en la siguiente tabla:

Nivel	Duración	Asistentes	Dictado
General	1 hs	200	Virtual
Agente	1 hs	10	Virtual

El contenido será el siguiente, según el Nivel:

Nivel General:

- Operación de la terminal telefónica como usuario, efectuando todas las transacciones permitidas a la categoría correspondiente, incluyendo, pero no limitado a:



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

- Inicio de llamada
- Fin de llamada
- Transferencia de llamada
- Conferencia multiusuario
- Para este nivel no será exigible entregar documentación.

Nivel Agente:

- Operación de la terminal telefónica como usuario, efectuando todas las transacciones permitidas a la categoría correspondiente, incluyendo, pero no limitado a:
 - Inicio de llamada
 - Fin de llamada
 - Transferencia de llamada
 - Conferencia multiusuario
- Operación de la aplicación de Agente
- Para este nivel no será exigible entregar documentación.

1.11. Servicio de Instalación

a. Responsabilidades del oferente

El adjudicatario deberá coordinar con el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la puesta a punto y las pruebas correspondientes, hasta la conformidad.

b. Responsabilidades del adjudicatario

Entre las responsabilidades del adjudicatario pueden mencionarse:

- De solicitarlo el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Adjudicatario entregará la documentación relativa a la importación de los bienes a suministrar.
- Implementar (puesta en marcha) la solución con la anticipación que éste considere necesaria, para su entrada en producción definitiva al final del plazo, en días corridos, a definir en conjunto con el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires al inicio del proyecto.
- Coordinar todos los trabajos con los responsables de las áreas en que se realizarán las tareas.

c. Plan de implementación



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Dentro de los siete (7) días contados a partir del perfeccionamiento de la Orden de Compra, el Adjudicatario deberá presentar un Plan de Implementación, que deberá aprobar el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que cubra todas las tareas a llevar a cabo y hasta la puesta en marcha de la solución, tales como:

- Adecuación de locales.
- Entrega de todos los bienes ofertados.
- Procedimientos de verificación y de testeo.
- Toda otra actividad que sea conveniente planificar.

En dicho plan se deberán establecer plazos mínimos y máximos, ajustándose a los plazos máximos establecidos en el plan de entregas, para cada una de las tareas a cumplir, debiéndose discriminar las que deberá cumplir el Organismo y el Adjudicatario en forma exclusiva, y las que deberán asumir en forma compartida.

De surgir algún inconveniente en la implementación de la solución originada por una incorrecta especificación técnica, el organismo no aceptará reclamos ni justificará fallas en los equipos y/o programas instalados, por lo que de producirse alguna de éstas situaciones, resultarán de automática aplicación las disposiciones que por atrasos, fallas, etc., se establezcan a esos efectos, con el agregado de que en principio y en esas condiciones, el organismo considerará la responsabilidad atribuida al Adjudicatario.

d. Puesta en marcha

Se entenderá por puesta en marcha, la ejecución exitosa por parte del Adjudicatario (con la colaboración activa del personal del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pero siempre bajo responsabilidad absoluta del Adjudicatario) de las siguientes tareas:

- Entrega de los bienes.
- Implementación del plan de numeración.
- Instalación de los sistemas de software correspondientes (Softphone).
- Configuración de todos los sistemas (Contact Center y Call Control).
- Migración de la solución actual del 0800 “on-promise” a la solución ofertada en la nube.
- Conexión de los puestos de trabajo a los sistemas correspondientes.
- Implementación y verificación de la función de grabación de las llamadas.
- Efectuar los procedimientos de backup y recovery correspondientes.
- Brindar soporte para la Integración de la solución con el CRM de Salesforce.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

En los casos que se requiera direcciones IP para los dispositivos a instalar, se asignarán de acuerdo con el plan general de numeración que le proporcione el Comprador. El Adjudicatario brindará su asistencia, si le fuera requerida, para la conformación de dicho plan general.

e. Pruebas de los bienes

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

- Comprobación del cumplimiento de las especificaciones técnicas.
- La operación con la red pública y la red privada virtual del organismo.
- La operación de los terminales telefónicos por software (softphones).
- Las facilidades de los terminales telefónicos y del Sistema.
- Verificación del cumplimiento del plan de numeración.
- Interrelación con otros sistemas telefónicos de propiedad del organismo.
- Comprobación de la grabación de las llamadas.
- Comprobación de los sistemas de gestión y registración de llamadas.

2. Servicio de mantenimiento integral

El mantenimiento preventivo/correctivo de la solución queda bajo la responsabilidad del Adjudicatario, asegurando la calidad del servicio. Si el problema de software produjera la detención del Sistema, el servicio de soporte deberá hacerse efectivo como si se tratara de una falla de hardware.

a. Respuesta y Resolución

La resolución de problemas o fallas en el servicio deberá ser ejecutada a satisfacción del Comprador, tomando en cuenta lo siguiente:

- El Tiempo de Respuesta máximo será de VEINTICUATRO (24) horas.
- El Tiempo de Resolución máximo será de SETENTA Y DOS (72) horas.

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

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

- Tiempo de Respuesta: al tiempo transcurrido entre la comunicación al Adjudicatario de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte del Comprador



(llamada de servicio) y la llegada del personal técnico del Adjudicatario para realizar la reparación respectiva.

- **Tiempo de Resolución:** al tiempo transcurrido entre la comunicación al Adjudicatario de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte del Comprador (llamada de servicio) y la puesta en funcionamiento del(los) mismo(s) a satisfacción del Comprador.

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

2.1. Glosario

ACL: Access Control List.

BHCA: Busy hour call attempts.

BPSK: método de modulación digital con transmisión por desplazamiento de fase binaria (PSK: Método de modulación digital con transmisión por desplazamiento de fase).

CDR: Call Detail Records.

DHCP: Dynamic Host Configuration Protocol.

FTP: File Transfer Protocol.

FXO: Foreign Exchange Office.

FXS: Foreign Exchange Subscriber.

GATEKEEPER: dispositivo H.323 que implementa las siguientes funcionalidades: capacidad de resolución de direcciones, capacidad de control de admisión y capacidad de autorización de llamadas.

GATEWAY: dispositivo que permite enlazar dos redes con estructura física o protocolos diferentes, actuando como adaptador y traductor de la información; por ejemplo, enlaces entre redes IP y la red pública conmutada.

H.323: es la recomendación global (incluye referencias a otros estándares, como H.225 y H.245) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU) que fija los estándares para las comunicaciones multimedia sobre redes basadas en paquetes que no proporcionan una Calidad de Servicio garantizada. Define las diferentes entidades que hacen posible estas comunicaciones multimedia: endpoints, gateways, unidades de conferencia multipunto (MCU) y gatekeepers, así como sus interacciones.

IEEE: Institute of Electrical and Electronics Engineers.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

IEEE 802.1Q: estándar para el etiquetado de tramas. Introduce un encabezado de etiqueta de 12 bits dentro del encabezado Ethernet, después de la dirección MAC origen, especificando el VLAN ID.

IETF: Internet Engineering Task Force.

IP: Internet Protocol.

IP PBX - IP Private Branch eXchange: Central IP. Dispositivo de red IP que se encarga de conmutar tráfico telefónico de VoIP.

IP Telephony - Telefonía IP. Tecnología para la transmisión de llamadas telefónicas ordinarias sobre Internet u otras redes de paquetes utilizando un PC, gateways y teléfonos estándar. En general, servicios de comunicación - voz, fax, aplicaciones de mensajes de voz - que son transportadas vía redes IP, Internet normalmente, en lugar de ser transportados vía la red telefónica convencional. Los pasos básicos que tienen lugar en una llamada a través de Internet son: conversión de la señal de voz analógica a formato digital y compresión de la señal a protocolo de Internet (IP) para su transmisión. En la recepción se realiza el proceso inverso para poder recuperar de nuevo la señal de voz analógica.

IPSEC: protocolo desarrollado por el IETF para implementar VPNs.

IRAM: Instituto de Racionalización Argentino de Materiales.

LAN: Red de Área Local.

LOS: Line of Sight; con Visibilidad entre los puntos, o sin obstrucciones entre el transmisor y receptor.

MAN: Red de Area Metropolitana.

MIB: Base de Información de Gestión (MIB) descritos en el RFC 1156, que permite monitoreo remoto vía SNMP.

NMS: Network Management System.

NoLOS: con visibilidad parcial o nula entre los puntos de transmisión y recepción.

OFDM: modulación por división ortogonal de frecuencia, también llamada modulación por multitono discreto, es una modulación que consiste en enviar la información modulando en QAM o en PSK un conjunto de portadoras de diferente frecuencia.

PBX: Private Branch Exchange. A los efectos de este pliego, tendrá igual significado que Central Telefónica Privada.

PSTN: Red Telefónica Pública Conmutada.

QPSK: método de modulación digital con transmisión por desplazamiento de fase cuaternaria.



QAM: método de modulación digital por modulación de amplitud en cuadratura. Con el objeto de obtener una mejor eficiencia espectral se utilizan un número mayor de fases: 16 en QAM 16 ó 64 en QAM 64.

RFC: Requests for Comments.

RIP: protocolo de información de enrutamiento, es uno de los IGP (Interior Gateway Protocol) más ampliamente utilizados, también conocido con el nombre de un programa que lo implementa (el routeD o Route Daemon).

SIP - Session Initiation Protocol. Es un protocolo de señalización para conferencia, telefonía, presencia, notificación de eventos y mensajería instantánea a través de Internet. Un estándar de la IETF (Internet Engineering Task Force) definido en la RFC 2543. SIP se utiliza para iniciar, manejar y terminar sesiones interactivas entre uno o más usuarios en Internet. Inspirado en los protocolos HTTP (web) y SMTP (email), proporciona escalabilidad, flexibilidad y facilita la creación de nuevos servicios. Cada vez se utiliza más en VoIP, gateways, teléfonos IP, softswitches, aunque también se utiliza en aplicaciones de vídeo, notificación de eventos, mensajería instantánea, juegos interactivos, chat, etc.

SISTEMA: un conjunto de partes destinados a una función específica. En algunos casos en este pliego se utiliza como sinónimo del Sistema de telefonía objeto del mismo.

SISTEMA DE REGISTRACION DE LLAMADAS: el que permite localmente respecto del Sistema de telefonía, la captura y almacenamiento de los tickets CDR emitidos por esta respecto de las comunicaciones efectuadas en tiempo real.

SISTEMA DE REGISTRACION DE TERMINALES: es el software correspondiente a sistemas tipo softswitch que implementa el seguimiento de los terminales asociados.

SISTEMA DE TARIFACION: el que registra centralizadamente en una base de datos todas las comunicaciones realizadas y permite realizar informes de todo tipo al respecto.

SISTEMA DE GESTION: el que permite administrar, configurar, monitorear todas las funciones de Sistema telefonía local.

SNMP: System Network Management Protocol.

SS7 - Common Channel Signaling System N° 7: Es un estándar global para telecomunicaciones definido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (Sector de Estandarización de Telecomunicaciones). Define los procedimientos y protocolos mediante los cuales los elementos de la Red Telefónica Conmutada (RTC o PSTN, Public Switched Telephone Network) intercambian información sobre una red de señalización digital para establecer, enrutar, facturar y controlar llamadas, tanto a terminales fijos como móviles.



SSH (o Secure SHell): protocolo que maneja una serie de herramientas que proporcionan una comunicación segura cifrada entre dos máquinas o sistemas.

VLAN (Virtual LAN): red virtual, es un grupo de dispositivos sobre una o más redes LAN que se configuran de modo que puedan comunicarse como si estuvieran cableados en una misma LAN.

TFTP: Trivial File Transfer Protocol.

VoIP GATEWAY: Gateway destinado a interconectar una red de telefonía tradicional (conmutación de circuitos) con una de telefonía IP (conmutación de paquetes).

VoIP: Voice Over IP (Voz sobre IP). Tecnología que permite la transmisión de la voz a través de redes IP, Internet normalmente. La Telefonía IP es una aplicación inmediata de esta tecnología.

VPN: Virtual Private Network.

WAN: Red de Alcance Nacional.

3. Anexo

3.1. Anexo seguridad

La seguridad debe respetarse en todos los niveles, incluyendo el acceso a las zonas técnicas especializadas y a los armarios del sistema de cableado.

Se deben proteger todas las partes del sistema:

- Call Control
- Gestión
- Aplicación/Comunicación

a. Características generales de seguridad

- Autoprotección contra ataques DoS tanto en el Call Control como en el resto de los componentes (teléfonos, sitios remotos, etc.)
- Las contraseñas deben estar cifradas y caducar en períodos configurables.
- Todas las aplicaciones basadas en Web deberán usar cifrado HTTPS.

b. Características de seguridad del Call Control

- No deberá mantener una contraseña “predeterminada” válida, después del periodo de instalación.
- Evitará el uso de programas o servicios "descargar y ejecutar" en bases de datos o conexiones entrantes de Internet.
- Limitará el acceso a Internet únicamente a las labores de mantenimiento remoto iniciadas



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

por el administrador.

- Debe soportar accesos basados en SSH, HTTPS, SSL, SFTP, SNMP V2 o superior.

c. Características de seguridad de acceso a la infraestructura de comunicaciones

- El sistema debe proporcionar funciones de cifrado con la posibilidad de cifrar todo el tráfico de intercambio de señales de control de llamadas y medios entre teléfonos IP, Call Control, Media Gateway y otros puntos finales asociados mediante algoritmo de cifrado seguros (por ejemplo AES, IPsec y SRTP).
- Las soluciones de cifrado no deberán degradar la calidad de la voz, ni tampoco introducir retrasos en la transmisión.

Deberán implementarse mecanismos de seguridad para el acceso de usuarios remotos (ejemplo: SRTP, IPsec, etc.)

