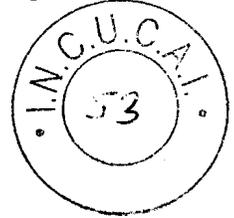




Ministerio de Salud de la Nación



BUENOS AIRES, 04 OCT 2017

Visto el expediente N° 1-2002-4638000708/17-9 del registro de este INCUCAI, y

### CONSIDERANDO

Que el INCUCAI como organismo con autarquía institucional administrativa y financiera, debe iniciar todos los procedimientos selectivos de contratistas para el cumplimiento de sus objetivos y finalidades específicas.

Que la Dirección de Sistemas ha solicitado la contratación del servicio de mantenimiento de Centrales telefónicas y del servicio de grabación y call center, sede Belgrano y sede Barracas, por un período de veinticuatro (24) meses con opción a prórroga por doce (12) meses más.

Que por lo expuesto es necesario gestionar la mencionada contratación, procediéndose a efectuar el correspondiente proceso, en cumplimiento con lo establecido en los Decretos N° 1023/2001, 1030/2016 y demás normas concordantes y complementarias.

Que el Departamento de Compras y Contrataciones ha realizado las gestiones administrativas correspondientes para llevar adelante la contratación de acuerdo a la normativa vigente.

Que la Coordinación de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Administración han tomado la intervención de su competencia propiciando la medida propuesta.

Que el artículo 5° del Reglamento de Funcionamiento del Directorio del INCUCAI, aprobado por Resolución N° 002/06, establece que dicho cuerpo colegiado sólo puede sesionar validamente con la presencia de por lo menos dos de sus integrantes.

Que existe en la actualidad imposibilidad de alcanzar dicho quórum para sesionar, ya que sólo se encuentra en pleno ejercicio de sus funciones la Presidente de este Organismo Nacional.

Que en consecuencia, y hasta la oportunidad en que se designe un nuevo integrante del referido cuerpo, se actúa de conformidad con lo dispuesto por el inciso e) del artículo 47 de la Ley N° 24.193, en cuanto faculta al Presidente a adoptar todas aquellas medidas que, siendo de competencia del Directorio no admitan dilación, sometiéndolas a consideración del mismo en la primera sesión.

Cont. PEDRO ENRRIKX  
Departamento de Compras  
y Contrataciones  
incucaí

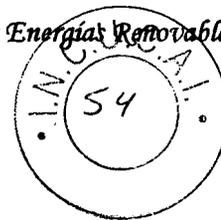
Dra. Isabel Susana Bustos  
Dirección de Administración  
incucaí

Dra. ADRIANA CARBALLA  
Coordinadora de Asuntos Jurídicos  
incucaí

*Lucy*



Ministerio de Salud de la Nación



Por ello,

**LA PRESIDENTE DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRAL ÚNICO COORDINADOR  
DE ABLACIÓN E IMPLANTE  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º:** Procédase a iniciar los trámites correspondientes para contratación del servicio de mantenimiento de Centrales telefónicas y del servicio de grabación y call center, sede Belgrano y sede Barracas, por un período de veinticuatro (24) meses con opción a prórroga por doce (12) meses más, según detalle obrante en el Anexo Único de Especificaciones Técnicas que es parte integrante de la presente; en un todo de acuerdo a lo estipulado por los Decretos N° 1023/2001 y 1030/2016 y demás normas concordantes y complementarias.

**ARTÍCULO 2º:** La suma total estimada de la presente contratación es de pesos cuatrocientos ochenta mil con 00/100 (\$480.000,00), la cual se imputará a las partidas específicas del presupuesto previsto para los años 2018 y 2019.

**ARTÍCULO 3º:** Apruébase realizar una Contratación Directa mediante el procedimiento de compulsión abreviada por tratarse de una contratación cuyo monto estimado no supera pesos un millón trescientos mil con 00/100 (\$1.300.000,00).

**ARTÍCULO 4º:** Apruébase la documentación que regirá la misma: Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas.

**ARTÍCULO 5º:** Designase la COMISIÓN EVALUADORA de la presente licitación, según lo establece el Art. 62 y s.s. del Decreto N° 1030/2016, la cual estará integrada de la siguiente manera:

Lic. Daniela Hansen Krogh

Ctdor. Pedro Heindryckx

Lic. Roxana Fontana

Los integrantes suplentes de la COMISIÓN EVALUADORA serán:

Dr. Luis Trunzo

Sr. Héctor Fabián Pardo

Dra. María Belén Rodríguez Cardozo

**ARTÍCULO 6º:** Regístrese, comuníquese y pase a la Dirección de Administración a sus efectos.

**RESOLUCIÓN N° 427.17**

Cont. PEDRO HEINDRYCKX  
Departamento de Compras  
y Subcontrataciones  
ncucaí

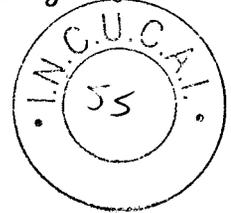
Dra. Isabel Susana BUSAL  
Directora de Administración  
ncucaí

Dra. ADRIANA CARBALLA  
Coordinadora de Asuntos Jurídicos  
ncucaí

Dra. MARÍA del CARMEN BACQUÉ  
Presidente  
ncucaí  
Ministerio de Salud de la Nación



Ministerio de Salud de la Nación



**ANEXO ÚNICO**

**ESPECIFICACIONES TECNICAS**

Número de Renglón	Código de Catálogo	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
1	333-2042-0010	Mantenimiento y reparación de Centrales telefónicas. <b>Ver detalles de Especificaciones</b>	Servicio Mensual	24

**Mantenimiento de dos (2) Centrales Telefónicas marca Avaya modelo IP OFFICE 500 V2 Sedes Belgrano y Barracas**

**DESCRIPCIÓN GENERAL**

**Objeto**

Las presentes especificaciones técnicas se refieren a la contratación de un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para CENTRALES TELEFONICAS AVAYA IP OFFICE 500 V2 sin provisión de repuestos para los edificios del INCUCAI, sitios en la calle Ramsay N.º 2250 (Belgrano) y Ramón Carrillo N.º. 489, 3º piso (Barracas) ambos de esta C.A.B.A., y la contratación de servicios de grabación y Call Center para la Sede Belgrano en las condiciones que se mencionan más adelante.

La ampliación del servicio de grabación y el de Call Center contempla la provisión de Hardware y la instalación, puesta a punto y posterior soporte técnico de las funcionalidades necesarias para dar cumplimiento a lo requerido.

La solución en su conjunto debe ser totalmente compatible con la central telefónica.

Las centrales telefónicas y sus servicios asociados deben tener disponibilidad 24x7

**Hardware**

Los oferentes deberán contemplar para la implementación de los servicios de grabación y Call Center la provisión de un servidor en modalidad COMODATO, acompañando una descripción de las características técnicas del equipo ofrecido a los efectos de verificar el cumplimiento de las especificaciones correspondientes a los "Estándares Tecnológicos para la Administración Pública Nacional" vigentes, Versión 22, emitidos por la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (Ministerio de Modernización) para "Servidores de Red Genéricos" Código ETAP (SR-001) disponibles en <https://www.argentina.gob.ar/onti/estandarestecnologicos>

El equipamiento provisto debe ser apto para montaje en rack de 19". El espacio en rack requerido por todo el equipamiento a instalar debe ser menor o igual a dos (2) unidades de rack. Su dimensionamiento debe estar en todo de acuerdo a los requerimientos de configuración y almacenamiento solicitados.

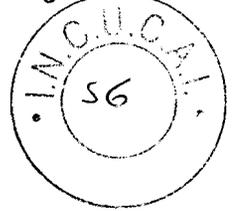
Cont. P. HEINDRYCKX  
Departamento de Operaciones y Mantenimiento  
INCUCAI

Dra. Susana Bustos  
Directora de Administración  
INCUCAI

Dra. ADRIANA CARBALLA  
Coordinadora de Asuntos Jurídicos  
INCUCAI



Ministerio de Salud de la Nación



### DURACIÓN DEL SERVICIO

La duración del servicio es de VEINTICUATRO (24) meses, con opción a prórroga por DOCE (12) meses más.

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- 1.1. Actualizaciones de software a la última versión disponible y cualquier otra actualización o corrección que garanticen el buen funcionamiento de la solución.
- 1.2. Copias de seguridad de la configuración y cualquier otra información, para una rápida restauración de ser necesario.
- 1.3. Visita preventiva en el/los sitios con una frecuencia mínima de tres meses.

### MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se deberá asegurar el correcto funcionamiento del equipamiento y los servicios descriptos en el presente Anexo teniendo en cuenta el tiempo de respuesta esperado.

**El servicio deberá incluir visitas de asistencia técnica, con atención en el lugar de instalación de los equipos en caso de fallas, de ser necesario.**

### El mantenimiento debe contemplar:

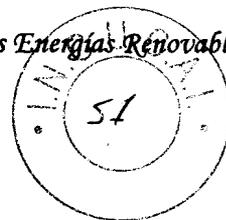
- 1.1. La totalidad de mano de obra para mantener el 100% de las prestaciones del sistema. Los repuestos necesarios para efectuar las reparaciones serán informados al INCUCAI, a fin que éste provea los mismos.
- 1.2. Cambios de programación necesarios (altas, bajas, modificaciones, consultas, creación de grupos de usuarios y multiservicios, etc.).
- 1.3. Mano de obra por cambio físico de una extensión de una oficina a otra, si requiere recableado.
- 1.4. Reposición del servicio - tiempo de respuesta: dentro de las 4 (cuatro) horas de denunciada una falla que afecte a más del 20% (veinte por ciento) de la capacidad instalada.
- 1.5. Reposición del servicio - o tiempo de respuesta dentro de las 6 (seis) horas para el resto de las fallas en días hábiles. Para los reclamos efectuados en horarios nocturnos y días no laborables este plazo comenzará a contar desde las 7.00hs. del primer día hábil subsiguiente.
- 1.6. Los equipos y terminales que sean retirados para su reparación deberán ser repuestos al servicio dentro de las 48 horas.

El servicio de mantenimiento correctivo será solicitado al adjudicatario por la Dirección de Sistemas del INCUCAI, quien centralizará la recepción de las solicitudes de asistencia correctiva, conforme al mecanismo establecido previamente (vía telefónica, fax, correo electrónico, Internet, etc.). El adjudicatario realizará las tareas conforme con los tiempos de respuesta y reparación estipulados en el presente PByC. Una vez realizado el mantenimiento correctivo y solucionada la falla, se deberá completar un remito de conformidad de

Cont. PEDRO HEINDRYCKX  
Departamento de Compras  
y Contrataciones  
INCUCAI

Dra. Isabel Susana Bustos  
Directora de Administración  
INCUCAI

Dra. ADRIANA CARBALLA  
Coordinadora de Asuntos Jurídicos  
INCUCAI



Ministerio de Salud de la Nación



cumplimiento del servicio. Una copia de los remitos deberá ser entregada en la Dirección de Sistemas dentro de las 24 horas posteriores a la conclusión del servicio.

**DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN**

7 días por 24 horas.	<input checked="" type="checkbox"/>

La solicitud de asistencia técnica podrá solicitarse vía fax, telefónicamente, mediante correo electrónico o mediante sistema de registro de solicitudes basado en WEB, el que debe ponerse a disposición del INCUCAI a través de una URL pública en Internet (indicando usuario y contraseña requeridos para su uso).

Para el caso de teléfono deberá proveerse un número de teléfono de guardia al que se pueda contactar fuera del horario comercial, incluido los fines de semana y feriados. Cualquier modificación en el mismo debe comunicarse al personal de la Dirección de Sistemas del INCUCAI durante la vigencia del contrato.

**SERVICIOS ADICIONALES**

Asistencia telefónica 24 horas los días feriados	<input checked="" type="checkbox"/>
Asistencia en el sitio los días feriados	<input checked="" type="checkbox"/>

**Revisión del equipamiento y conocimiento de lugares**

Será obligación de los oferentes, realizar una revisión del equipamiento a mantener y lugares donde se proyecta ejecutar los trabajos a fin de informarse debidamente de:

1. Las condiciones del lugar físico,
2. Los posibles inconvenientes que se opongan al normal desenvolvimiento de los trabajos a ejecutar;
3. Todo cuanto pudiera influir en la oferta que se haga de la misma.

El INCUCAI facilitará el acceso a todas las visitas e inspecciones que le sean solicitadas por los adquirentes del Pliego, de modo tal que el Adjudicatario no podrá alegar posteriormente ignorancia y/o imprevisiones en las condiciones en que se brindarán los servicios. Además, extenderá un certificado de visita que deberá adjuntarse de forma obligatoria con la oferta.

**Requerimientos de la oferta**

La propuesta de ampliación del Servicio de Grabación deberá ser presentado por el fabricante o empresa debidamente autorizada por este, debiendo en cada caso presentar la documentación que a continuación se detalla:

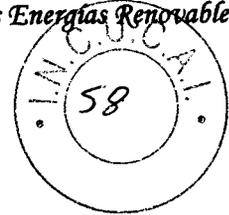
Cont. PÉRO HEINDRY CKX  
Departamento de Compras y Contrataciones  
INCUCAI

Dra. Icaberto Susana Bustos  
Directora de Administración  
INCUCAI

Dra. Adriana Carella  
Coordinadora de Asesoría Jurídica  
INCUCAI



Ministerio de Salud de la Nación



- En caso de ser el fabricante: la acreditación correspondiente;
- En caso de ser empresa autorizada por el fabricante: la documentación que avale tal situación.
- Tanto en un caso como en otro deberán acreditar la inscripción en el Registro de actividades de Telecomunicaciones, otorgado por la Comisión Nacional de Comunicaciones.

### Servicio de Call Center o Contact Center

Se requiere de un sistema de medición y consultas que un usuario autenticado pueda realizar. Las mismas deben poder efectuarse por franja horaria y/o por operador o interno. Las consultas deben poder efectuarse sobre todas las líneas entrantes de la Institución y los internos de la Coordinación de Comunicación Social:

- 4788-8300 y rotativas (12 líneas en total)
- 0800-5554628 (10 líneas en total)
- Comunicación social (15 internos en total)

### Tipos de consultas que se necesitan obtener:

- Llamadas entrantes
- Llamadas atendidas
- Llamadas abandonadas (usuarios que cortan sin haber sido atendidos) y tiempo promedio de abandono
- Colas de atención
- Tiempo de espera en línea para ser atendido
- Derivación a internos (se intenta conocer de las llamadas entrantes el porcentaje de demanda a cada Área o Sector).
- Tiempo de respuesta: cuanto tiempo espera el llamante para ser atendido.
- Tiempo promedio de conversación discriminada por internos.
- El nivel del servicio y satisfacción de los llamantes debería considerarse con una encuesta antes de finalizar el llamado.

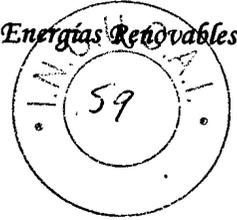
### Servicio de Grabación

- Cantidad de internos a grabar: 2 (dos) sector Guardia Médico Operativa
- Duración de llamadas grabadas: Toda la comunicación o tiempo límite de 10 minutos (lo que ocurra primero)

Cont. PEP... HEINRYCKX  
Departamento de Comunicaciones  
INCUCAI

Dra. Isabel Susana Bustos  
Directora de Administración  
INCUCAI

Dra. Adriana Carballa  
Coordinadora de Asuntos Jurídicos  
INCUCAI



Ministerio de Salud de la Nación

TRASPLANTE DE ORGANOS  
**ncucaí**  
AUTORIDAD NACIONAL RESPONSABLE

- Tiempo de almacenamiento: 3 años
- Debe permitir configurar la grabación para internos individuales, grupos de búsqueda o rutas de llamadas entrantes. Al coincidir la llamada, la grabación debe comenzar automáticamente.
- Debe permitir realizar búsquedas de llamadas a través de campos, como fecha, duración, participantes, etc. para reproducir las grabaciones archivadas.
- Debe permitir configurar distintos niveles de autenticación para que cada usuario pueda limitarse a ver las llamadas que incluyan rangos de extensiones en particular.
- Debe permitir a los usuarios autorizados descargar y enviar por correo electrónico copias de grabaciones de los resultados de búsqueda.
- Si el espacio en la partición de almacenamiento se ve limitado, la solución debe poder permitir configurar almacenamiento a largo plazo en un disco de DVD, o en un almacenamiento conectado a la red.
- Interfaz Web que permita buscar, reproducir y exportar las grabaciones a archivos de formato estándar de Windows (WAV).

Cont. PEORRI HEINDRYCKX  
Departamento de Operaciones  
Comunicaciones  
**ncucaí**

Dra. Isabel Susana Bústos  
Directora de Administración  
**ncucaí**

Dra. JUANNA CARBALLA  
Coordinadora de Asuntos Jurídicos  
**ncucaí**

**SE RECUERDA QUE ES CONDICIÓN OBLIGATORIA  
LA VISITA DE LAS INSTALACIONES.  
NO SE ADMITIRÁN CORRECCIONES NI ADICIONALES DE NINGÚN TIPO SOBRE LOS  
MONTOS OFERTADOS QUE PUEDAN SER PRODUCTO DEL DESCONOCIMIENTO DE  
LOS LUGARES DE TRABAJO.**