



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

PG.SA-1718-21-19

Expediente PG.SA-1718/21

Contratación Directa por Excepción 85/21

Circular 1

Atento a la consulta realizada por la firma Daxa Argentina S.A. se informa lo siguiente:

- 1. Pregunta:** La Contratación de los teléfonos y cabezales, se entienden como Compra por Única vez y pagadera con la primera cuota de Servicio junto con la Instalación. ¿Es correcta la Interpretación?

Respuesta: Si, es correcta la interpretación.

- 2. Pregunta:** Se interpreta que la Entidad Considera que los cabezales son Insumos. Eso significa que el desgaste natural de ser contemplado y reemplazado por otra unidad nueva, más allá de la garantía de 2 años?

Respuesta: La provisión de las cabezales debe ser por única vez al inicio del contrato. La garantía debe ser sobre defectos o fallas de fábrica y no sobre desgaste por uso.

- 3. Pregunta:** El pliego menciona en la parte Call center, Punto 7, acerca de la Integración con el sistema de Gestión para Campañas. Se puede ser más específico acerca de la Mencionada Integración? Que alcance tiene?, se trata de integración de software? En caso afirmativo, Posen las Appi's?

Respuesta: El sistema debe contar con una API u otro mecanismo para poder gestionar las campañas sin necesidad de utilizar la interfaz gráfica de usuario. La integración será realizada por la Subsecretaría de Informática.

- 4. Pregunta:** Entendemos que los 103 Operadores de Cal Center, serían basados en softphone. Esta cantidad tiene algún asidero basado en tráfico?

Respuesta: Si los operadores son mediante softphone y la cantidad esta basada en tráfico.

- 5. Pregunta:** Estos 103 agentes, ¿Ya están consideradas en la tabla del Anexo A1 o son adicionales a ellas.

Respuesta: Ya están considerados en el Anexo A1, es decir 103 de los usuarios de la plataforma indicados en el Anexo A1 podrán utilizar el rol de

Operador simultáneamente (sin perjuicio de que sean definidos más de 103). Lo mismo ocurre con los 10 supervisores.

6. Pregunta: Entendemos que las PC no son parte del suministro, es correcto?

Respuesta: Las PC no son parte del suministro.

7. Pregunta: Entendemos que las Troncales Públicas PSTN ingresaría todas en el sitio del Data Center. Es correcto?.

Respuesta: La afirmación es correcta.

8. Pregunta: Cantidad y tipo (SIP Trunk, E1 etc) de Troncales

Respuesta: Las troncales deben ser Digitales, y permitir hasta 1530 llamadas externas de forma simultánea.

9. Pregunta: El servicio lo contrata la Entidad al Operador Público, es correcto?

Respuesta: La solución debe ser integral, de manera que las troncales deben ser provistas como parte de la solución.

10. Pregunta: Se deben contemplar la provisión de SBC en el sitio central?

Respuesta: Por tratarse de un servicio gestionado por el oferente, el mismo debe proveer todos los elementos que considere necesarios para la correcta prestación.

11. Pregunta: Cuando se habla de Música en Espera en cada sitio implementada sobre media Gateway, ¿se pretende una solución de Branch en cada sitio (supervivencia en caso de corte de vínculo)?, o solo un tipo ATA conecte la Música en forma local? En caso de necesitar Branch estos no tendrán conexión a la red pública. Es correcto esto?

Respuesta: Se pretende una solución integral y centralizada que no requiera ningún tipo de dispositivo ni gateway en cada sitio, tampoco equipos de supervivencia. La música y/o tonos de espera podrán provenir de los servidores centrales.



PROVINCIA DE BUENOS AIRES

**PROCURACIÓN GENERAL DE LA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**

PG.SA-1718-21-19

12. Pregunta: Respecto de la Implementación, entendemos que la Instalación de las aplicaciones de Voz en PC's Celulares y Tablets, las realizará personal de Informática de la Entidad, es correcto?

Respuesta: La implementación la realizará personal de informática de la Entidad.

13. Pregunta: Respecto del Servicio Correctivo, entendemos que solo requerirá asistencia a sitio para servicio por eventuales fallas de funcionamiento sobre los Terminales IP dado que el primer nivel de soporte para todos los dispositivos informáticos (PC's, Celulares y Tablets), debería ser el área de Informática, es correcta la apreciación?

Respuesta: La apreciación es correcta.

14. Pregunta: El alcance menciona que el Contrato no tiene una duración estipulada, pero sin embargo en la Formula de Costo del Servicio se multiplica por 12. Es correcto interpretar que el contrato mínimo es de 12 meses?

Respuesta: El contrato no tiene duración mínima de tiempo, la fórmula mencionada es a los fines de la evaluación económica.

Digitally signed by
Cra. PIZZUTO, LAURA
ANDREA
Jefe
DEPARTAMENTO
CONTRATACIONES -
SUBSECRETARIA DE
PRESUPUESTO Y

12/01/2022 11:16:24

|

|