

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE ADECUACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Y DESPACHO DE EMERGENCIAS 911 FEDERAL

1. OBJETO

SOFSE llama a Licitación para contratar un servicio de adecuación, implementación y mantenimiento del Sistema de Atención y Despacho de Emergencias 911 Federal cedido por el MINISTERIO DE SEGURIDAD DE LA NACIÓN a favor de "SOFSE", teniendo en cuenta las características estipuladas en el presente Pliego.

2. ALCANCE

El Contratista deberá instalar, parametrizar, implementar y mantener el Sistema de Atención y Despacho de Emergencia 911 Federal, que surge de la firma del Convenio Marco entre el MINISTERIO DE SEGURIDAD DE LA NACIÓN y SOFSE.

Además, deberá incluir la provisión de equipamiento para la operación del sistema que se detalla en el presente, y brindar soporte y mantenimiento (7x24) durante la vigencia de la contratación.

3. PLAZO DE CONTRATACIÓN

El plazo global para la prestación del servicio será de VEINTICUATRO (24) meses, a computarse desde la firma del ACTA DE INICIO suscripta entre las partes contratantes.

La prestación del servicio en su totalidad deberá comenzar sesenta (60) días corridos después de que se complete la instalación del hardware.

4. PRÓRROGA

La OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO (SOFSE), se reserva el derecho de prorrogar por única vez y por un plazo de hasta VEINTICUATRO (24) meses al del contrato inicial. Dicha opción será notificada al Contratista, con una antelación no menor a NOVENTA (90) días corridos, a computarse con respecto a la fecha de vencimiento del contrato original.

La prórroga deberá realizarse en las condiciones pactadas originariamente. Si los precios de mercado hubieran variado, el co-contratante podrá elevar ante SOFSE una propuesta con el objeto de adecuar los precios estipulados durante el plazo original del contrato.

La presentación que a tales efectos se realice deberá estar debidamente justificada y acompañada con la correspondiente documentación respaldatoria, con el objeto de fundamentar la razonabilidad del monto propiciado. En caso de no llegar a un acuerdo, SOFSE no ejercerá la opción a prórroga y no corresponderá la aplicación de penalidades.

Para el hipotético caso en que SOFSE ejerza la opción de prórroga referida previamente, y exclusivamente en dicho contexto, se aplicará a la misma los siguientes parámetros a los efectos de la posible readecuación de precios.

Componente	Incidencia del servicio	Índice
Mano de Obra	85%	Costo laboral teniendo en cuenta las variaciones de los salarios, según la escala salarial en el rubro comercial
Otros Gastos	15%	Índice de precios internos por mayor, nivel general

Para la readecuación del componente mano de obra, se considerará el Costo laboral que surja del Acuerdo Salarial del rubro empleados de comercio. A fin de llevar a cabo la readecuación, se comparará la evolución de dicho componente

comparando la última paritaria homologada con la anteúltima paritaria homologada al momento de llevar a cabo la readecuación. Los nuevos precios unitarios que se determinen se aplicarán exclusivamente en caso de prórroga contractual, al inicio del mes en que se produzca la misma, salvo que correspondan a obligaciones que no se hayan cumplido en el momento previsto contractualmente, por causas imputables al contratista, los que se liquidarán con los precios correspondientes a la fecha en que debieron haberse cumplido, sin perjuicio de las penalidades que pudieran corresponder.

5. PARTES QUE COMPONEN LA SOLUCIÓN DEL SISTEMA

Se describe a continuación los módulos y funcionalidades pedidas para la solución de la integración al Sistema de Atención y Despacho de Emergencias 911 Federal parametrizado para SOFSE y que será la base de la Plataforma requerida.

En función de lo solicitado en el presente Pliego de Licitación se deberá implementar una solución completa, brindando soporte y mantenimiento de modo que permita el cumplimiento del objeto del presente llamado a licitación.

A continuación, se describe el software y hardware mínimo que deberá instalarse y parametrizarse en la Plataforma De Atención De Emergencias 911 Federal

-Software de Atención y Despacho de Emergencia 911, incluirá compatibilidad absoluta con el sistema de AVL-GIS (modulo integrante de la presente licitación), y las integraciones mediante un Midleware de comunicaciones con los sistemas de posicionamiento de dispositivos con GPS de terceros, y utilizado por SOFSE.

Los usuarios deberán visualizar los incidentes en las terminales instaladas, las unidades y las posiciones de los dispositivos que utilicen las empresas prestadoras de servicios de seguridad de SOFSE, con el objetivo de gestionar los sucesos de emergencia.

Además, la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal deberá estar integrada a través del Sistema 911 Federal/SAE 911 y poder integrarse al Sistema

de Atención de Emergencia 911 de la Ciudad de Buenos Aires y al Sistema de Atención de Emergencia 911 de la Provincia de Buenos Aires.

6. SOFTWARE DE ATENCIÓN Y DESPACHO DE EMERGENCIAS 911

Se deberá instalar, implementar, mantener y cumplir con las capacidades y especificaciones del Software de Atención y Despacho de Emergencia 911 Federal”, según Convenio suscripto con el Ministerio de Seguridad de la Nación, considerando que el mismo realizará la gestión de sucesos de emergencia en el área de operación de SOFSE, ocasionalmente atendiendo y derivando llamados de otros distritos y agencias que son derivados por diferentes medios a los mismos. Esta gestión se organiza en base a una serie de procesos que corresponden con los procedimientos operativos de SOFSE involucrando a las fuerzas de seguridad, entidades de salud y otras de tratamiento particular como bomberos, y otros.

La instalación de la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal deberá cumplir con amplia disponibilidad en su conjunto; con redundancia de partes críticas como lo definen los estándares de misión crítica, incluye el registro de voz de la comunicación y de los datos aportados que aseguran la gestión automatizada del incidente y de la intervención del mismo.

Todo el Software de Atención y Despacho de Emergencias 911 se instalará en las dependencias destinadas al efecto que se detallan en el presente instrumento (Punto 17.1 Sitios Remotos de Operación del Sistema de Atención de Emergencias) y se deberá entregar totalmente configurado y funcionando, con manuales originales en castellano, con al menos dos copias impresas y dos copias en formato y almacenamiento digital.

A nivel funcional, las plataformas de hardware y software de la Plataforma de Atención de Emergencias desarrollarán las siguientes actividades y se encontrarán totalmente integradas:

Atención: Recibir y registrar llamadas y SMS con ubicación de Coordenadas Geográficas, permitirá la atención de las llamadas de entrada al Centro de Emergencias, registrando la Grabación de la llamada telefónica, ANI y ALI del llamante, desde teléfonos fijos como de celulares, cuando estén disponibles y datos ingresados por el Operador, dirección, tipificación, relato, etc.

Despacho: Permitirá la asignación y seguimiento de recursos integrados al sistema, soportado en las funcionalidades de seguimiento vehicular (para aquellos vehículos que poseen GPS), cartografía y sugerencias propias de la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal. Al mismo tiempo deberá quedar registrado todo lo actuado utilizando los servicios solicitados en el presente pliego.

6.1 Plataforma De Atención De Emergencias 911 Federal, Registro De Incidentes, Atención Y Despacho.

La Plataforma proveerá el acceso y la disponibilidad de uso de las distintas funcionalidades. Las mismas se podrán administrar mediante tablas de permisos y restricciones que responden a perfiles predeterminados de usuarios según su rol dentro de la organización. La solución contará con todas las funcionalidades integradas en una única plataforma de software, y controlarán la visualización de las tareas de Atención, Despacho y Supervisión a través del uso de perfiles configurables, que permitan utilizar una misma estación de trabajo en diferentes modalidades según necesidad.

Funcionalidades de la Plataforma:

- 1) El Ingreso de una llamada generará un formulario electrónico en forma automática por cada llamada atendida por el operador telefónico.
- 2) Grabará automáticamente el horario de inicio y fin de la llamada, incluyendo al operador que atendió.
- 3) Cada vez que se genera un formulario a partir de una llamada, el sistema incluirá en forma automática el ANI y ALI (En adelante ANI: se refiere al número

telefónico del llamante y ALL: se refiere a la ubicación del llamante) si estos este disponibles por la operadora.

- 4) Permitirá categorizar las llamadas
- 5) Permitirá asignar una prioridad a cada tipo/subtipo.
- 6) El sistema permitirá ubicar la localización geográfica del incidente ingresando los datos del domicilio o coordenadas en forma automática en un mapa digital.
- 7) Permitirá buscar datos en formularios de llamadas históricas.
- 8) Poseerá asistencia en la carga de datos en el formulario, mediante información como partidos, localidades, calles, alturas validadas, entre calles, hitos, líneas ferroviarias involucradas, estaciones, ramales, predios ferroviarios, como así pasos a nivel, otros objetivos correspondientes a SOFSE, debiéndose mantener la base de dicha información actualizada.
- 9) Permitirá modificar la categorización del incidente durante la evolución de la intervención.
- 10) Facilitar la derivación a la agencia correspondiente para su tratamiento y despacho.
- 11) Permitirá la asignación de recursos operativos (persona, vehículo, etc.) al incidente, (la asignación de vehículos se encontrará integrada con la plataforma AVL).
- 12) Se podrá realizar el Seguimiento del flujo del incidente.
- 13) Asignación y visualización de los hechos, en bandejas de trabajos de los distintos puestos.
- 14) Cierre del incidente, contemplando o no códigos preestablecidos que condensen el motivo. Permitirá la reclasificación.

- 15) Respaldo de toda la información relacionada con cada incidente, tales como información del sistema telefónico, usuarios y/o puestos de trabajo intervinientes, autores y recursos asignados, fecha y hora de cada novedad y/o modificación, etc.
- 16) El sistema poseerá un módulo de administración para la carga y edición de usuarios, permisos y perfiles.
- 17) Poseerá un control de acceso mediante usuario y clave.
- 18) Poseerá una bandeja de entrada de los sucesos donde se pueden agrupar según el estado de los mismos. La bandeja de entrada estará dividida en tres grillas diferentes (pendientes, en proceso y cerrados), permitiendo también configurar una única grilla con todos los sucesos y sus estados diferenciados gráficamente.
- 19) Las grillas de la bandeja de entrada son configurables en cuanto al ancho de las columnas y posición de cada columna. Los campos mínimos con los que cuentan las grillas serán: ID de Suceso, Sucesos asociados, Prioridad, Fecha y Hora, Agencia, Línea Ferroviaria, Ramal, Partido, Comisaría, Cuadrícula, Calle y Número, Tipo y Subtipo, Estado, Recursos asignados, Hora de arribo del primer recurso, Usuario Operador, Usuario Despachador y Resultado de cierre.
- 20) Permitirá asociar y desasociar llamadas de un mismo evento.
- 21) Permitirá cargar la ubicación geográfica de un incidente haciendo clic sobre el mapa, trasladando esta información al formulario de carga de llamada.
- 22) Poseerá la capacidad de trabajar en forma offline (sin conexión al servidor debido a fallas técnicas en las comunicaciones), de manera de poder seguir operando en forma local para luego sincronizar con el servidor la información.
- 23) Se registrará en forma automática la hora de arribo de aquellos recursos con GPS que lleguen al lugar de la incidencia. También permitirá configurar esta hora en forma manual para los recursos que no poseen GPS.
- 24) Contará con un buscador de recursos

- 25) Permitirá al usuario agregar comentarios libres a cualquier suceso
- 26) Permitirá asociar y desasociar sucesos que pertenezcan a la misma emergencia. Permitirá asociación múltiple. Se permitirá asociar incidencias que pertenecen a la misma agencia.
- 27) Permitirá derivar y compartir sucesos a otras agencias.
- 28) Permitirá reabrir sucesos en espera de cierre o cerrados.
- 29) Permitirá ubicar los sucesos en el mapa.
- 30) Contará con un listado que visualiza todos los eventos de un suceso
- 31) En el cierre de los sucesos permitirá re-tipificar, cambiar un resultado de cierre y redactar comentarios de cierres libres y/o predefinidos.
- 32) Contará con una herramienta para impresión de sucesos indicando toda la información relevante al hecho

Contará con un módulo de informes que permita buscar por: fecha, ID de suceso, número telefónico del llamante, datos del llamante, móvil y/o personal asignado, sucesos relevantes, si posee detenidos, si posee secuestro de vehículos, armas o drogas, texto libre en el relato, texto libre en los comentarios, calle/altura, tipo, clase, estado, resultado, agencia, jurisdicción y comisaría.

6.2 Seguridad

Como medida de seguridad de acceso a la información, el sistema deberá contar con niveles de usuario y claves de ingreso con su respectivo registro y posibilidad de realizar auditoria sobre el funcionamiento diario de las aplicaciones.

7. INTEGRACIONES

La Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal se encontrará integrada a

varios sistemas que son de vital importancia para el funcionamiento en su conjunto, las mismas se deberán encontrar funcionando y operativas. En este sentido el Oferente debe considerar la integración y ampliación de las mismas teniendo en cuenta las cantidades y funcionalidades que se solicitan en el artículo 6.1.

7.1 Integración con dispositivos/Sistemas de Localización Vehicular (AVL):

La información generada por los dispositivos GPS instalados en las distintas unidades y que actualmente es utilizada por SOFSE, deberá ser recibida e integrada en tiempo real a la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal. La visualización del posicionamiento de los vehículos y/o dispositivos debe realizarse a través de las facilidades del módulo de AVL del Software de Atención y Despacho de Emergencia 911 integrado en la Plataforma.

7.2 Servidor de comunicaciones AVL Y Dispositivos:

La plataforma contará con un servidor de Comunicaciones que se encargue de la recepción de los datos provenientes de los reportes de las unidades móviles con GPS-GPRS y de los dispositivos que posean GPS y utilizados por SOFSE. Este servidor almacenará y confirmará la recepción efectiva de los mensajes de posición y eventos, guardando la información recibida para ser utilizada en las siguientes sub sistemas: Despacho AVL-GIS y Planes de trabajo.

7.3 Sistema de Información Geográfica:

La plataforma proveerá completa integración con un GIS, las bases de datos y registros del Software de Atención y Despacho de Emergencia 911, proporcionando en forma gráfica información relativa a la localización en un plano cartográfico de los pedidos de auxilio indicando la ubicación, calle y altura entre calles, hitos etc.

7.4 Integración con CTI

La plataforma instalada incluirá un sistema de integración Telefonía - Ordenador (C.T.I.), plenamente ligado con el sistema PBX/ACD, para permitir la gestión de llamadas tanto entrantes como salientes al centro de atención de llamadas del Sistema de Atención y Despacho de Emergencias 911 Federal. Esta integración permitirá a los operadores funciones integradas de telefonía, en su puesto de trabajo como son: recepción de llamadas, transferencia, conferencia, marcación rápida, desconexión forzada, poner en espera, etc.

8. TABLEROS DE CONTROL

La Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal se encontrará monitoreada por varios tableros que serán de vital importancia para el control del funcionamiento del sistema. En este sentido el Oferente deberá considerar la operatividad de estos teniendo en cuenta las cantidades y funcionalidades que se solicitan para la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal.

8.1 Tablero de control de operadores.

La Plataforma poseerá un módulo específico para esta función en donde se visualizará en un gráfico con el detalle de la posición de los operadores de 911 en sus puestos y el estado de los mismos referentes a la operación que están realizando:

Listo: Listo para atender llamadas

Ausente: No disponible para atender llamadas

En servicio: Atendiendo una llamada de servicio

En espera: En espera

Llamada interna: Atendiendo una llamada interna

Llamada saliente: Haciendo una llamada saliente

Sonando: Teléfono sonando

Tiempo administrativo: Tiempo configurable durante el cual no entran llamadas de servicio después de haber atendido una llamada de servicio.

8.2 Tablero de control de despachadores

La Plataforma poseerá un módulo en donde se visualizará un gráfico con el detalle de la posición de los despachadores en sus puestos y el estado de los mismos referentes a la operación que estén realizando con las cartas a saber:

A: Abierta

P: Pendiente

EP: En proceso

EC: Espera de cierre

C: Cerrada

8.3 Mapa de llamadas en línea (on line):

El Software de Atención y Despacho de Emergencias 911 generará un mapa temático, indicando las zonas con diferente intensidad de color según nivel de llamadas, señalará el horario analizado y tipo de incidencias. La solución instalada contará con actualización continua y en línea de los datos y grabaciones entrantes, todo pudiendo ser accionado desde el mapa.

8.4 Software de visualización de estados el hardware y software Avisos por anomalías o desvíos:

La Plataforma contará con un sistema de monitoreo y de avisos que permita la detección de errores o fallas y la generación automática de avisos ante la

existencia de procedimientos anormales o desvíos no cumplidos o incorrectos.

El Software de Monitoreo contará con una pantalla clara que concentre los avisos, permitiendo un seguimiento de cualquier desvío, anomalía o emergencia especial que haya sido configurada para iniciar un aviso.

-Los servicios de monitoreo se describen a continuación:

-Monitoreo de servicios de red (SMTP, POP3, HTTP, NNTP, ICMP, SNMP, FTP, SSH)

-Monitoreo de los recursos de los servidores (carga de CPU, uso de disco, logs del sistema)

-Monitoreo de sensores (temperatura, alarmas, etc.) que tienen la capacidad de enviar información a través de la red a componentes (plugins) desarrollados específicamente para esos sensores

-Monitoreo a través de scripts remotos

-Envío de notificaciones cuando surge un problema con algún servicio o servidor (email, etc.)

-Capacidad para definir procesos a ejecutar ante la notificación de algún evento de un servicio o servidor, permitiendo una resolución proactiva del problema

-Rotación automática de archivos de logs

8.5 Análisis de Incidentes

La Plataforma contará con un sistema de análisis de incidentes que facilitará la gestión de las estadísticas que cumplirá con las siguientes funciones:

-Consultas sobre incidencias reportadas en el sistema de Emergencias SAE911.

-Búsquedas mediante aplicación de filtros por rango de fecha, hora, ubicación geográfica, tipificación, agencia, ramal, estación, paso a nivel, pasos peatonales

entre otras opciones.

- Generación de reportes, Mapas de calor, diferentes gráficos comparativos.

- Integración con otras herramientas como Reproductor Histórico de Cartas, Workflow, etc.

8.6 Planes de trabajo

La plataforma contará con un sistema de Planes de Trabajo que facilitará la gestión de los recursos asignados a las tareas específicas:

- Utilizará información proveniente de sistemas de atención de emergencia y datos relevantes de cada zona, permitirá planificar las ubicaciones de los recursos para que los mismos cubran áreas estratégicas.

- Realizará el Monitoreo y Control de cumplimiento de los recursos asignados.

- Facilitará Gestión de recursos y áreas de control.

- Realizará la Generación de informes de cumplimiento por zona, turno, por rango de fechas.

8.7 Administrador de Casos

La plataforma de gestión de Casos utilizará como entrada toda la información proveniente de los diferentes sistemas de atención de emergencias.

- Permitirá agrupar múltiples ocurrencias de eventos relacionados, ya sea por su tipificación y/o ubicación, y a partir de ese resultado propondrá un análisis de estos en forma agrupada para la generación de un posible caso delictivo en la zona determinada generando los reportes correspondientes.

8.8 Sucesos Importantes

Esta plataforma permitirá visualizar en tiempo real, todos los eventos y localización

de recursos en el área, de aquellos sucesos considerados como relevantes.

-Se actualizará la pantalla del último suceso relevante ingresado.

-Se podrán visualizar los sucesos anteriores, permitiendo la reproducción de estos.

-Poseerá una configuración de visualización por tipos de suceso, agencia, etc.

-Se deberá integrar con otras herramientas como Reproductor Histórico de Cartas, Workflow, etc.

8.9 Análisis de Twitter

Esta herramienta permitirá realizar un análisis sobre la plataforma de Twitter, basado en palabras claves, con la finalidad de detectar posibles incidentes.

-Poseerá un sistema de búsquedas mediante aplicación de filtros por palabra, cantidad máxima de elementos a obtener, palabras por elemento.

-Se podrán visualizar los tweets que involucran el patrón buscado.

8.10 Auditoría SAE

La plataforma deberá poseer un sistema de auditoría que realice las consultas sobre las acciones realizadas por usuarios del Sistema de Atención y Despacho de Emergencias 911 Federal.

-La auditoría deberá permitir determinar el usuario y puesto desde donde se realizan acciones como reproducción/descarga de audios, visualización de Sucesos, consulta de Informes, etc.

-Facilitará las Búsquedas mediante aplicación de filtros por rango de fecha, hora, acción realizada, usuario, entre otras opciones.

8.11 Panel de indicadores de SAE

El panel de Indicadores proveerá una visión general sobre el estado de los recursos y el trabajo que se realiza en el Centro de Atención de Emergencias.

Deberá proveer información sobre disponibilidad de recursos, volumen de cartas y de llamadas, cartas recibidas/enviadas a agencias externas, para cada turno.

8.12 Nube de Palabras

Esta Aplicación deberá permitir visualizar las palabras más utilizadas en los sucesos relacionados a las llamadas recibidas en el Centro de Atención de Emergencias y deberá presentar una pantalla de visualización con los siguientes datos.

- Resumen de cantidad de cartas, por tipificación, que utilizaron la palabra seleccionada.

- Detalle de ubicación de las cartas seleccionadas.

- Integración con herramienta Workflow, para seguimiento cronológico del suceso.

8.13 Reproductor Históricos de Cartas

El Reproductor Histórico de Cartas deberá permitir la búsqueda de Cartas gestionadas (registros de sucesos) en el Sistema de Atención y Despacho de Emergencias 911 Federal, para efectuar una reproducción de los eventos ocurridos durante el tratamiento del incidente asociado a dicha Carta.

- Se deberán visualizar los datos relevantes del incidente.

- Facilitará la selección de recursos a visualizar en la reproducción.

- Permitirá la generación de reportes con imagen de la reproducción, datos y eventos relacionados al incidente.

8.14 Seguimiento de Móviles (AVL), Radios y Celulares

La Plataforma deberá permitir monitorear los recursos disponibles en tiempo real.

-Facilitará la integración con múltiples dispositivos, protocolos de radio de diferentes fabricantes, Smartphone y otros.

-Permitirá el seguimiento de un móvil específico.

-Se podrá realizar la reproducción histórica por zona, indicando hora de entrada/salida y permanencia dentro del área establecida.

-Facilitará la generación de reportes históricos, detallando posicionamiento, datos del recorrido, ubicación, imagen de la reproducción, etc.

8.15 Reproductor Históricos de Móviles

El reproductor Histórico de Móviles permitirá realizar la búsqueda de un móvil específico, obtener sus posiciones georreferenciadas y ejecutar la reproducción de su recorrido, en un determinado lapso.

-Permitirá la visualización de datos relevantes del móvil.

-Facilitará la reproducción histórica de la última hora, del día actual y por rango de fecha y hora.

-Permitirá la generación de reportes con imagen de la reproducción, datos generales del móvil y su recorrido, información de posicionamiento y ubicación.

8.16 SAE-911 Workflow

El sae Workflow permitirá de forma rápida y sencilla, analizar el flujo de gestión de un incidente, visualizándose en forma cronológica los eventos principales sucedidos durante el desarrollo de la misma y efectuar el reporte correspondiente.

9. HARDWARE:

Las especificaciones del hardware a proveer se detallan en el ANEXO I que son parte integrante de la presente licitación.

10. ITEMS NO COMPRENDIDOS EN EL LLAMADO A LICITACION Y A CARGO DE SOFSE

No deberá ser contemplado en la presente licitación los trabajos y elementos descritos a continuación:

- Adecuación edilicia.
- Climatización sala de Atención y Despacho.
- Personal del centro destinado a la atención, despacho y gestión de las emergencias.
- Conectividad de voz.
- Provisión de trama digital para la atención telefónica.
- Enlace entre la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal a instalar en SOFSE con centro de Atención de Emergencia Federal 911.
- Conectividad de datos (infraestructura de red).
- Conectividad radial entre despachantes y móviles.
- Suministro de Energía (sistema de energía ininterrumpida)
- Insumos Consumibles: provisión y administración tales como, insumos de la impresora y CD ó DVD utilizados en los procesos de backup ó respaldo de la información.

11. IMPLEMENTACIÓN

El oferente será el encargado de relevar, dimensionar y proponer en el marco del presente, el hardware y software para la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal, siguiendo las siguientes pautas.

- Integración y modularidad con los sistemas existentes, considerando a la plataforma en su conjunto desde la entrada de la llamada hasta el despacho de las unidades incluyendo la supervisión.
- Agregar funciones, el mismo permitirá el crecimiento de las funcionalidades del software, incorporando ampliaciones, actualizaciones y/o nuevas versiones, sin afectar lo preexistente instalado.
- Capacitar: se deberá considerar la capacitación tanto del hardware como del software de Atención y Despacho de Emergencia 911 y todas las plataformas asociadas al mismo y en sus diferentes niveles como ser operadores, despachadores, supervisores, administradores.

11.1 Cantidades de puestos

A continuación, se detallan las cantidades de puestos a instalar y que el oferente deberá considerar para el dimensionamiento de la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal tanto en hardware como en software necesarios.

Operadores: 12 (Doce) puestos.

Despachadores: 6 (seis) puestos.

Supervisores de Operadores o Jefe de Servicio: 7 (siete) puestos.

Judiciales: 1 (un) puesto.

Futuras Ampliaciones: 4 (cuatro) puestos.

11.2 Visita de Reconocimiento

El Oferente deberá realizar el relevamiento que considere necesario y conveniente para dimensionar correctamente su Propuesta Técnica.

Previo a la presentación de las ofertas y con la suficiente antelación, SOFSE convocará a una visita a las instalaciones conjunta y simultánea para todos los Interesados. Esta **visita tiene carácter obligatorio y la no participación en la misma, o la no presentación del Certificado correspondiente en la Oferta, es causal de desestimación de la misma.**

En la visita se interiorizará a los Interesados “in-situ” sobre los aspectos generales y particulares de la instalación, para cada sitio.

La oportunidad de realización de la visita, al igual que el lugar de reunión se informará con antelación a todos los Interesados.

El Interesado deberá realizar la visita teniendo conocimiento pleno y detallado del objeto de la licitación, según se describe en el presente documento.

Realizada la Visita Obligatoria a las Instalaciones, el Oferente reconocerá al presentar su oferta haber visitado los lugares donde deben efectuarse los trabajos y por lo tanto no podrá manifestar con posterioridad, bajo ninguna circunstancia, el desconocimiento de aspectos relacionados con las tareas a realizar en los sitios.

No se aceptarán reclamos de ningún tipo por errores, omisiones o incompreensión de lo estipulado en este documento.

El “Certificado de Visita a las Instalaciones” se encuentra en el Anexo II.

12. ANTECEDENTES, EXPERIENCIA Y CAPACIDAD TÉCNICA

12.1 Antecedentes del Oferente y del Software de Atención y Despacho de Emergencias 911.

El oferente deberá acreditar experiencia específica en el desarrollo, implementación, mantenimiento y puesta en servicio de Sistemas de Atención y Despacho de Emergencia 911 en nuestro país. Deberán dar cobertura a localidades de cantidad de población igual o mayor a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, asimismo el oferente debe tener experiencia en integrar otras Agencias como por ejemplo la atención de Bomberos, SAME, DC, operar servidores de intercambio 911, AVL, plataformas de botones de pánico, radios y dispositivos con GPS, en fuerzas de seguridad pública. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de oferta.

En tal sentido, el Oferente deberá entregar como parte de su Oferta un listado de antecedentes de desarrollos, implementación y mantenimiento de sistemas similares a la requerida en esta contratación, detallando como mínimo: comitente, fecha y plazos de ejecución, monto total del contrato e información de contacto de referencias. Este listado deberá estar respaldado por documentos probatorios (por ejemplo: copia de la Orden de Compra, Contrato o documentos similares)

12.2 ISO 9001

El Oferente deberá contar con Certificación ISO 9001, dicha certificación deberá estar vigente al día de la presentación de la Propuesta. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de oferta.

Se deberá documentar con copia de la certificación correspondiente

12.3 Experiencia Plataforma de AVL

El Oferente deberá acreditar experiencia comprobable en la República Argentina, por un período no inferior a CINCO (05) años a la fecha de la apertura, en desarrollo e integración de plataformas de AVL, con una cantidad no menor a DOS MIL (2000) equipos en vehículos policiales, con una frecuencia de reportes cada TREINTA (30) segundos por equipo. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de oferta.

Se deberán aportar datos concretos de dichos móviles, (Institución, cantidad de vehículos, contacto). El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de oferta.

El oferente deberá contar con una antigüedad en plaza no menor a CINCO (05) años. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de oferta.

12.4 Experiencia en servidores de comunicación de integración de AVL, Radios y Dispositivos con GPS.

Se deberá acreditar experiencia sobre Plataformas de seguridad pública en nuestro país, en soluciones operativas de sistemas AVL-GIS, integradas a Sistemas de Radio con GPS con 3000 radios conectadas y 10000 dispositivos con GPS como mínimo. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de oferta.

12.5 Calidad y prestigio de los componentes de software GIS

La Plataforma AVL-GIS junto a su motor de cartografía deberá estar operativa, con una antigüedad no menor a CINCO (5) años, en no menos de CIEN (100) estaciones de trabajo. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de oferta.

Se deberá documentar esta información aportando información concreta y comprobable que permita verificarlo.

12.6 Desarrollos existentes con servidores de intercambio con el sistema de Atención de Emergencia 911 Federal

La Plataforma deberá contar con desarrollos existentes y operativos de interfaces a servidores de intercambio de datos de sistemas de Atención de Emergencias 911 Federal que permitan corroborar la capacidad de integración del oferente.

Se deberá documentar esta información aportando datos concretos que permitan

verificar donde se encuentra brindando servicio, en ámbitos nacionales. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de Oferta.

12.7 Desarrollo a medida

El proveedor de las Plataformas deberá contar con la posibilidad de configurar o parametrizar los módulos de las distintas plataformas y/o también de modificar los códigos fuente con el objetivo de agregar nuevas funcionalidades al mismo o mejorar las existentes cuando lo requiera SOFSE y/o la Policía Federal Argentina. Por tal motivo deberá acreditar la disponibilidad de los módulos configurables, códigos fuentes y su capacidad para su modificación o parametrización en caso de ser necesario.

El oferente deberá contemplar en su oferta la incorporación de cien (100) horas mensuales de desarrollo por el término de la duración del contrato para cumplimentar con requerimientos de la información adicional o la incorporación de nuevas funcionalidades que surjan de la operación.

13. CAPACITACIÓN

La capacitación debe contemplar las actividades de entrenamiento y transferencia de conocimientos a los usuarios finales sobre el uso de los diferentes aspectos de la solución implementada, sus módulos y funcionalidades que hacen a la operación diaria del Centro de Atención de Emergencias 911.

En la propuesta deberá indicarse la duración y el programa de cada curso, debiéndose contemplar la capacitación de cuarenta (40) personas como mínimo. Considerando que los grupos no excedan las diez (10) personas por curso.

Todas las capacitaciones se realizarán en el lugar que oportunamente Sofse disponga al efecto

14. SOPORTE y MANTENIMIENTO

14.1 Soporte y Mantenimiento - Características generales

El Contratista brindará servicio de soporte y mantenimiento, sin excepciones, durante toda la duración del contrato, iniciando las actividades desde la puesta en operación del Sistema de Atención y Despacho de Emergencias 911 Federal. El servicio deberá ser brindado bajo un esquema 7x24.

El servicio deberá tener establecido un cronograma de mantenimiento preventivo, así como procedimientos que puedan ser realizados mientras se mantienen en funcionamiento los procesos de operación. La provisión de alternativas de mantenimiento debe maximizar la disponibilidad del Sistema de Atención y Despacho de Emergencias 911 Federal.

14.2 Esquema de soporte y mantenimiento

El Servicio deberá contemplar las actualizaciones del software instalado, y debe incluir el soporte/mantenimiento de la infraestructura, de acuerdo con los siguientes ítems:

- Soporte (para todos los componentes).
- Soporte de Nivel 1 (Atención a usuarios, resolución de problemas simples y administración básica).
- Soporte de Nivel 2 (Administración avanzada y resolución de incidentes complejos).
- Soporte de Nivel 3 (Soporte dado por el fabricante de subsistema o modificaciones del software a nivel Laboratorio de Desarrollo).
- Mantenimiento Preventivo.
- Mantenimiento Correctivo.
- Particularidades para el Software para Gestión de Emergencias.

- Desarrollo evolutivo (solo para el Software).

El oferente deberá explicar detalladamente la estructura organizacional y procedimental de soporte que implementará a fines de cubrir la totalidad de los servicios solicitados.

14.3 Soporte

El servicio de soporte deberá tener el siguiente esquema de niveles de servicio:

- Soporte de Nivel 1 (Atención a Usuarios y Administración Básica)

El centro de atención deberá estar conformado por agentes calificados quienes atenderán las consultas, reclamos e incidencias, derivan al siguiente nivel o subnivel de atención e informan al usuario del cierre del ticket.

Dada la envergadura y criticidad del servicio, los Centros de Atención de Emergencias, deberá contar con presencia física permanente del Soporte de Nivel 1 en el Centro de Atención de Emergencias, en un esquema de cobertura de Lunes a Viernes de 9 a 18 y con guardias pasivas fuera de horario con disponibilidad absoluta, inmediata y sin límite para trasladarse al Centro de operación de Emergencias.

- El Soporte de Nivel 1 deberá poder monitorear y verificar el correcto funcionamiento utilizando herramientas de gestión remota para minimizar los tiempos de respuesta ante incidentes.

Para tal fin, SOFSE le facilitará al contratista:

- Un puesto de atención para ser utilizado en el mantenimiento con el mobiliario necesario.
- Un teléfono interno y perteneciente a la PBX para recibir solicitudes de servicio.
- Soporte de Nivel 2 (Administración avanzada y resolución de incidentes complejos)

En la estructura de servicio, el soporte de nivel 2 es responsable no solo por la resolución de incidentes complejos, sino también por la administración avanzada y operación de la Plataforma que compone la solución.

- Soporte de Nivel 3

Este apartado incluye las actividades tendientes a garantizar la estabilidad de la Plataforma instalada, bajo la modalidad de Soporte de Nivel 3 (Laboratorio), el cual será brindado por el fabricante del subsistema afectado para los subsistemas críticos: Subsistema de Software y Subsistema de Voz.

El soporte de Nivel 3 será responsable por la resolución de los incidentes de mayor complejidad que no han podido ser solucionados por los niveles inferiores.

14.4 Mantenimiento

14.4.1 Mantenimiento Preventivo

El Contratista deberá realizar, como mínimo, las siguientes tareas de mantenimiento preventivo sin interrupción de servicio:

- Comprobación de las condiciones de funcionamiento de los sistemas mediante la captura y análisis de archivos de log correspondientes a los diferentes subsistemas.
- Instalación de paquetes de servicio.
- Revisión de espacio físico en dispositivos de almacenamiento de datos.
- Chequeo del funcionamiento general de la telefonía, CTI, IVR, AVL y sistemas de energía correspondientes.
- Ejecución de diagnósticos y pruebas de rutina
- Inspecciones visuales

14.4.2 Mantenimiento Correctivo

Consiste en el conjunto de acciones encaminadas a corregir las anomalías que se pudiesen presentar para el restablecimiento de la completa operatividad de los sistemas y equipos. El mantenimiento correctivo alcanza la sustitución de elementos defectuosos, configuración y realización de pruebas de funcionamiento.

14.4.3 Priorización

Se define una prioridad para la resolución de incidentes en función del impacto de estos, según se detalla en la siguiente tabla:

Prioridad	Impacto
1	La capacidad operativa del Centro está interrumpida o en riesgo de cese de servicio.
2	El incidente implica problemas operativos que ponen en riesgo la integridad del servicio o lo degradan.
3	Existen dificultades operativas, pero pueden soslayarse mediante la aplicación de un “ <i>Workaround</i> ” o bien aguardar la solución definitiva.
4	Sin impacto en el servicio. Generalmente cambios.

14.4.4 Tiempos de respuesta

Se define una prioridad para la resolución de incidentes en función de la tabla de priorización de incidentes del punto anterior, el contratista deberá asegurar los siguientes tiempos de respuesta para la atención y resolución de problemas:

Prioridad	Tiempo de atención	Tiempo de resolución
1	1 hora	2 horas
2	1 hora	4 horas
3	1 hora	10 horas
4	2 horas	20 horas hábiles

La segunda columna de la tabla anterior establece el tiempo máximo desde la notificación de un problema hasta la efectiva atención, y la tercera columna de la tabla establece el tiempo máximo desde la notificación del problema hasta la efectiva resolución del mismo.

El Contratista deberá asegurar el correcto funcionamiento del servicio de acuerdo con los requerimientos de disponibilidad establecidos en el apartado 14.4.5 “Disponibilidad del Servicio” del presente. Los plazos se computarán a partir del momento en el cual el contratista sea notificado fehacientemente del problema. A tal efecto, SOFSE establece los siguientes mecanismos de notificación fehaciente:

- Correo electrónico: El contratista deberá indicar la/s dirección/es de correo electrónico a utilizar.
- Telefax: El contratista deberá facilitar al menos un número telefónico con fax.
- Cualquier otro mecanismo legalmente establecido de notificación fehaciente.

14.4.5 Disponibilidad del Servicio

Considerando el impacto que la ocurrencia de uno o más incidentes ocasiona en

el servicio, se detalla a continuación la siguiente matriz:

Disponibilidad	Descripción
Indisponible	La capacidad operativa del Centro está interrumpida por registrarse incidentes de indisponibilidad (fallas, inconvenientes o problemas que implican la imposibilidad de operación del sistema)
Disponible	La capacidad operativa del Centro NO se ve interrumpida ante incidentes registrados

-Nivel de servicio requerido anual: NOVENTA Y SIETE POR CIENTO (97%)

El oferente deberá explicar detalladamente la forma en la que cumplirá con los niveles de servicio solicitados en el presente pliego y los medios utilizados para su medición, en base al alcance definido y a la infraestructura provista por el mismo, incluyendo su gestión. El oferente deberá explicar claramente las herramientas de monitoreo y gestión que utilizará para brindar el servicio. La disponibilidad de los despachos remotos debe ser medida contemplando la totalidad de los componentes provistos por el oferente involucrado en el funcionamiento de dicho sitio: PC, Software de Atención y Despacho de Emergencias 911, etc. Quedan excluidos del cálculo los enlaces provistos por SOFSE. De todas formas, el oferente deberá contemplar dentro de su esquema de monitoreo y mediciones, el poder identificar manifiestamente la causa de la indisponibilidad, pudiendo producirse esta por temas relacionados con los enlaces.

15. DESARROLLO EVOLUTIVO

El oferente deberá ofrecer como parte del servicio, el desarrollo evolutivo, que tiene como objetivo el agregar nuevas funcionalidades al Software de Atención y

Despacho de Emergencias 911 durante la duración del contrato.

El oferente deberá incluir en la propuesta cien (100) horas de servicios profesionales mensuales para el desarrollo de cambios o nuevas funcionalidades que no puedan ser realizadas por parametrización y configuración. Estas horas serán consumidas durante el plazo contractual en adaptaciones y nuevas funcionalidades que surjan de la evolución natural del servicio.

16. PLAN DE TRABAJO

El oferente deberá presentar un plan de implementación acorde, teniendo en cuenta los aspectos técnicos requeridos en este pliego, especialmente en aquellos ítems relacionados con las actividades a cumplir por el Contratista.

El oferente deberá indicar en su propuesta la naturaleza y alcance de los procedimientos a utilizar para alcanzar los objetivos señalados, debiendo contener lo siguiente: descripción detallada del Proyecto, cronograma de implementación (GANTT), programa de capacitación, descripción del equipamiento y tareas de instalación.

17. LUGARES DONDE SE REALIZARÁ LA INSTALACION Y EL MANTENIMIENTO

Lugar de instalación de la Plataforma de Atención de Emergencia 911 Federal: se realizará en el Data Center, sito en Ramos Mejía 1358 Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

17.1 Sitios Remotos de Operación del Sistema de Atención de Emergencias

- Centro de Atención y Despacho de Emergencia Línea Mitre, sito en la Av. Ramos Mejía 1358, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Centro de Atención y Despacho de Emergencia Línea San Martín, sito en Av. Ramos Mejía 1500, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Centro de Atención y Despacho de Emergencia Línea Sarmiento, sito en Av. Pueyrredón 150, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Centro de Atención y Despacho de Emergencia Línea Roca, sito en Calle Hornos 11, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Centro de Atención y Despacho de Emergencia Línea Belgrano Sur, sito en Calle Los Nogales 1399, de la localidad de Tapiales, Partido de La Matanza, Provincia de Buenos Aires.
- Gerencia de Prevención y Seguridad Integral de SOFSE, sito en Capitán Ramón Freire 1925 Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

18. PLAZO DE ENTREGA E IMPLEMENTACION

El Oferente deberá incluir en la propuesta el manual de utilización de cada una de las Plataformas.

Por tratarse de una plataforma de Misión Crítica, el contratista contará con un plazo máximo de sesenta (60) días para la implementación y puesta en funcionamiento del servicio objeto del presente. Este plazo comenzara a correr a partir de tener los servidores instalados con la Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal, la central telefónica, la conectividad con el proveedor de telefonía, los puestos de atención y despacho con las PC y terminales de atención.

En virtud de ello se deberá efectuar una implementación coordinada con la Gerencia de Tecnología de la Información e Innovación y Telecomunicaciones de SOFSE, organizando todas las tareas a realizar según cronograma aprobado a total satisfacción de SOFSE.

19. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

A los efectos de verificar el cumplimiento de la eficiencia exigida en el presente Pliego, como así también su integración y estado CIENTO POR CIENTO (100%) operativo de los Módulos de La Plataforma de Atención de Emergencias 911 Federal y el equipamiento asociado, se realizará una prueba de aceptación de verificación de las funcionalidades solicitadas.

Por tanto, CINCO (5) días corridos antes de la finalización de la implementación y entrega en operación, se coordinarán las pruebas con las autoridades y personal técnico que disponga SOFSE, a los fines de constatar mediante las mismas los aspectos considerados en la presente licitación, en este caso la evaluación de las pruebas deberá ser extendida y abarcar todos los módulos de la plataforma, según lo solicitado en la especificaciones técnicas en el presente pliego.

Al finalizar cada una de las pruebas se confeccionará un acta en donde se dejará constancia de su realización indicando los resultados de los parámetros y funcionalidades que se han podido verificar.

20. EVALUACION DE CAPACIDAD TECNICA.

El oferente deberá presentar una prueba de campo en maqueta del Sistema de Atención de Emergencias Federal 911 propuesto, dicha maqueta deberá estar operativa y lista para su evaluación en SIETE (7) días corridos posteriores al acto de apertura del presente llamado a licitación, se coordinarán todos los aspectos y las pruebas con las autoridades y personal técnico de SOFSE, y por intermedio de dicha evaluación se analizará y constatará como mínimo lo siguiente:

- 1) Simulación de proceso de atención y derivación a un despachador.
- 2) Simulación de proceso de despacho, verificación del proceso de despacho, verificación de la localización del incidente y de los móviles en la cartografía del segundo monitor. Operación del incidente, carga de la carta, cierre de la misma.

- 3) Simulación de la operación anterior despachando una carta hacia una agencia de Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- 4) Simulación de la operación anterior despachando una carta hacia una agencia de Provincia de Buenos Aires.
- 5) Se analizarán las características funcionales generales del software solicitadas en el presente Pliego.

Al finalizar las pruebas se confeccionará un acta en donde se dejará constancia de la realización de dichas pruebas indicando los resultados de los parámetros y funcionalidades que se han podido verificar, dicha acta deberá ser rubricada por los participantes que representen al Oferente y SOFSE.

El cumplimiento de la prueba de campo es un requisito indispensable para cumplir con los requerimientos del presente pliego de bases y condiciones. La aprobación de dicho ensayo dará lugar a para la apertura del sobre Nro. 2 Propuesta Económica, en caso de que dicha prueba no resultara satisfactoria la oferta será rechazada y no se abrirá dicho sobre.

21. EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

Con el objeto de cumplimentar la evaluación Técnica de las propuestas los Oferentes deberán proveer información detallada que acompañe la Oferta técnica, que respalde cada uno de los puntos solicitados, y que permita a los evaluadores contrastar con los ítems especificados en el presente Pliego.

22. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

El Contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer en ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar

con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

23. REGIMEN DE SANCIONES Y PENALIDADES

a) INSTALACIONES:

Por cada día de incumplimiento—atraso—en el plazo estipulado para la entrega e implementación de las instalaciones, se aplicará una multa de 0,5% de la facturación bruta mensual, hasta los primeros 30 días de atraso desde la fecha de finalización correspondiente; luego de transcurrido ese lapso, el porcentaje será del 2% diario.

Se considerarán días corridos, imputables al Contratista.

b) SERVICIOS:

Ante la falta de cumplimiento de un nivel de servicio del NOVENTA Y SIETE POR CIENTO (97%) mensual SOFSE podrá aplicar una multa equivalente al 0,5% de la facturación bruta mensual

Durante toda la duración del Contrato, la comisión de TRES (3) faltas leves en un bimestre calendario por parte del Contratista, dará derecho a la OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO (SOFSE) a deducir el 2,5 % de la última facturación bruta mensual. Si el Contratista incurriera en TRES (3) faltas graves en un bimestre, el porcentaje a deducir será del 5%. El cómputo de la cantidad de faltas cometidas se volverá a cero cuando finalice el bimestre o una vez aplicada la multa.

A los fines de la presente contratación se consideran “faltas” aquellos incumplimientos culpables relacionados con la prestación de los servicios que implican una degradación en la calidad del mismo, en el estado de disponibilidad de los sistemas y/o cuyas consecuencias generan daños—o riesgos—al personal y/o bienes de SOFSE, a los pasajeros, al público en general, incluido el personal

del propio Contratista. La calificación se relaciona con la gravedad de las consecuencias. Al sólo efecto de ser tomados como ejemplo (la lista no es exhaustiva) se enuncian casos de faltas leves y graves. La consideración final de si una falta es leve o grave es a solo juicio de SOFSE.

c) FALTAS LEVES:

- Superar el tiempo máximo de respuesta establecido según el nivel de prioridad en el Punto 1 y 2. (Mantenimiento)
- Realizar reparaciones deficientes, incompletas, inseguras o que no respeten las reglas del buen arte y oficio de la actividad.

d) FALTAS GRAVES:

- Superar el tiempo máximo de respuesta establecido según el nivel de prioridad en el Punto 3 y 4. (Mantenimiento)
- Imposibilidad de operación del sistema por un plazo mayor a CUARENTA Y OCHO (48) horas.
- Cualquier reiteración, en el bimestre, de la misma falta leve en TRES (3) oportunidades.

La acumulación y/o repetición de faltas, o la gravedad de las consecuencias que se produzcan con motivo de una falta cometida, podrán dar lugar a la rescisión del contrato por parte de la OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO (SOFSE), más el correspondiente reclamo por daños y perjuicios. La falta de aplicación de las penalidades descritas por parte de SOFSE, no implica ningún tipo de desistimiento de las mismas.

SOFSE deberá notificar en forma fehaciente al Contratista la comisión de falta o el incumplimiento en que hubiera incurrido y el mismo tendrá derecho a presentar un descargo por escrito con acumulación de pruebas, dentro de los CINCO (5) días hábiles posteriores a haber tomado conocimiento de esta notificación, el que será considerado por SOFSE, y a su solo juicio, antes de la aplicación de la sanción.

Sin perjuicio de la aplicación de las sanciones enunciadas previamente, el Contratista deberá resarcir a la OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO (SOFSE) por la totalidad de los perjuicios económicos que ocasione dicha situación, pudiendo en caso de incumplimiento iniciar las acciones legales pertinentes, y en su caso ejecutar la garantía correspondiente.

24. PAUTAS PARA EL PAGO Y LA CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS:

- 1- La certificación de los servicios estará a cargo de las Subgerencias de Seguridad de las Líneas Ferroviarias.
- 2- SOFSE se reserva el derecho de auditar, verificar y constatar la debida prestación del servicio.

25. PLANILLA DE COTIZACION: Las ofertas deberán estar de acuerdo a las descripciones y lineamientos previstos en toda la documentación que forma parte de la presente Contratación, efectuando sus cotizaciones conforme a la Planilla de Cotización que se adjunta al presente Pliego como Anexo III.

26. GLOSARIO

PBX

Es la central telefónica con la cual opera el sistema, es la encargada de atender y derivar las llamadas recibidas.

IVR

Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones automatizadas

CTI (Computer Telephony Integration)

Integración de telefonía con sistemas informáticos. Combina datos con sistemas de voz con el fin de incrementar los servicios telefónicos, como ser la identificación automática de números (ANI) y de localización (ALI)

GIS

Conjunto de herramientas que integra y relaciona diversos componentes (usuarios, hardware, software, procesos) que permiten la organización, almacenamiento, manipulación, análisis y modelización de grandes cantidades de datos vinculados a una referencia espacial

Grabación de voz

Es el sistema que permite la grabación tanto de llamadas entrantes y salientes (troncales y extensiones).

ACD: Automatic Call Distributor

Software que gestiona llamadas entrantes en función de los criterios de una base de datos.

Disponibilidad

Habilidad de un componente o servicio para realizar su funcionalidad requerida en un instante o sobre un período de tiempo determinado. Se expresa comúnmente como una tasa de disponibilidad, por ejemplo, la proporción de tiempo que un servicio está disponible para que los Clientes/Usuarios lo usen dentro del horario acordado del servicio.

Incidencias

Problemas (tales como averías, disminuciones de rendimientos, etc.), requerimientos, preguntas o reclamos de CLIENTE.

Incidente

Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción de ese servicio o una disminución de la calidad de este.

Prioridad

Secuencia en la cual un Incidente o Problema necesita ser resuelto, basado en el impacto y la urgencia.

Reclamo Relato que refiere el usuario respecto a un incidente.

Sistema

Un conjunto integrado que consiste en uno o más procesos, hardware, software, facilidades y personas, que proveen una capacidad para satisfacer una determinada necesidad u objetivo.

Usuario

La persona que utiliza los servicios de una manera regular.

AVL (Automatic Location Vehicular).

Es un sistema de localización automática vehicular que utiliza un dispositivo GPS para determinar la posición geográfica de un móvil, la transmite y procesa en un GIS.

ANEXO I

A continuación se detalla la configuración y conectividad necesaria para implementar la plataforma de atención de emergencias y despacho:

Descripción	Cantidad
Central PABX IP alojada en el datacenter del contratista, con la redundancia necesaria para asegurar el funcionamiento continuo de la misma.	1
Teléfonos IP físicos o softphones, para ser utilizados por los despachadores, operadores y supervisores. En caso de ser teléfonos físicos se deberá incluir el inyector poe correspondiente.	30
Firewall	1
Sistema de grabación telefónico IP instalado en el datacenter del contratista	1
Entorno virtualizado y redundante que incluya todas las máquinas virtuales necesarias para el correcto funcionamiento del servicio, alojado en datacenter del contratista	1
Pc Intel corei7 o superior, con mínimo 8gb de RAM y 128GB de disco SSD. Placa de video para 2 monitores. Monitores de 23" Para puestos	34
Monitores de 42" Para puestos de control	6

ANEXO II

CERTIFICADO DE VISITA A LAS INSTALACIONES Por la presente se deja constancia de la Visita a las Instalaciones efectuada por representantes de la empresa cuyos datos figuran más abajo, en relación a los trabajos a realizar para cumplimentar los requerimientos de la Licitación SERVICIO DE ADECUACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE EMERGENCIA S.A.E 911.

La presentación de este Certificado, firmado y sellado por el Oferente (Titular o Apoderado), implica que éste ha tomado conocimiento de las particularidades del sitio y que consecuentemente comprende y acepta las tareas que se solicitan para la instalación de referencia.

Por parte del Oferente: _____

Nombre de la Empresa Oferente _____

Firma _____

Aclaración _____

Fecha:


Por parte de SOFSE: _____

Firma _____

Aclaración _____

Fecha:

El presente Certificado, firmado y sellado por personal de SOFSE y por el Oferente (Titular o Apoderado), debe acompañar la presentación de la Oferta.

ANEXO I - PLANILLA COTIZACIÓN									
					DETALLE PROVEEDOR				
Area Solicitante:					Razón Social				
Expediente:					C.U.I.T.				
Objeto:					Tel.:				
					E-Mail:				
					Moneda: Pesos Argentinos				
Renglón	Cantidad	U/M	Código	Descripción	Precio Unitario	I.V.A.	Subtotal		
1	24	MESES					0,00		
Subtotal							0,00		
I.V.A.							-		
TOTAL							0,00		
Condición de pago: Según los Pliegos Establecidos									
Plazo de entrega: Según los Pliegos Establecidos									
Lugar de entrega: Según los Pliegos Establecidos									
Mantenimiento de oferta: Según los Pliegos Establecidos									
									



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: Pliego de Especificaciones Técnicas - Sistema de Atención y Despacho de Emergencias 911 Federal

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 40 pagina/s.