



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur

República Argentina

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Renovación de licencias y soporte de telefonía IP

1. OBJETO

El presente llamado tiene por objeto la renovación de licencias de la plataforma de telefonía IP existente, soporte técnico especializado integral y mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, todo ello sobre la infraestructura de comunicaciones unificadas actualmente en operación en el ámbito del Poder Judicial.

La prestación deberá garantizar la continuidad operativa del servicio sin interrupciones, sobre la infraestructura actualmente instalada, sin requerir reemplazos ni migraciones de plataforma.

2. ALCANCE

La contratación comprende la renovación del licenciamiento y la prestación del servicio de soporte técnico especializado, en los términos que se detallan a continuación.

a) Licenciamiento

Incluye la renovación de todas las licencias necesarias para la operación del sistema de telefonía IP existente, comprendiendo:

- Licencias de telefonía Cisco correspondientes al esquema A-FLEX actualmente implementado, incluyendo:
 - A-FLEX-NUPL-E (Calling Enhanced)
 - A-FLEX-NUPL-A (Calling Access)
 - A-FLEX-NUPL-P (Calling Professional)

ANA YANZI
Subjefa Área de Contrataciones
Superior Tribunal de Justicia

Diego VARELA
Jefe Área de Contrataciones
Superior Tribunal de Justicia



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur

República Argentina

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA

o A-FLEX-PL-VM (Unity Connection Add-on)

- Licencias de plataforma de Call Control y servicios asociados
- Licencias asociadas a gateways, softphones y servicios complementarios
- Contratos de soporte del fabricante para todos los componentes licenciados (tipo SWSS o equivalente)

b) Soporte técnico

El servicio deberá brindarse bajo modalidad 7x24, incluyendo soporte remoto y contemplará como mínimo:

- Gestión de incidentes y requerimientos
- Actualizaciones de software y aplicación de parches
- Asistencia sobre configuraciones existentes
- Escalamiento a fabricante
- Interacción directa con el fabricante de la solución

3. PLAZO DEL SERVICIO

El servicio tendrá una duración de DOCE (12) meses, contados a partir de la firma del contrato, pudiendo ser renovado por hasta dos (2) períodos iguales, conforme la normativa vigente.

4. CONDICIONES DE COMPATIBILIDAD

La solución ofertada deberá ser plenamente compatible con la infraestructura de telefonía IP existente, debiendo integrarse sin requerir reemplazo de la plataforma actual y garantizando compatibilidad funcional y operativa con el sistema de Call Control y sus componentes asociados.

ANA YANZI
Subjefa Área de Contrataciones
Superior Tribunal de Justicia

Diego VARELA
Jefe Área de Contrataciones
Superior Tribunal de Justicia



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur

República Argentina

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA

5. CONTINUIDAD OPERATIVA

El oferente deberá garantizar la continuidad total del servicio durante toda la vigencia del contrato, sin afectación del plan de numeración, la configuración de internos, el ruteo de llamadas y los servicios de IVR y correo de voz.

No se admitirán soluciones que impliquen migración, reemplazo de la plataforma existente ni reingeniería de la solución actualmente implementada.

6. CONOCIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

El oferente deberá acreditar conocimiento de la infraestructura existente, que será evaluada por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, experiencia en configuraciones similares e intervenciones previas sobre sistemas de telefonía IP en producción.

7. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

El oferente deberá acreditar experiencia en soluciones de comunicaciones unificadas de similar envergadura, incluyendo implementación y soporte de plataformas del mismo tipo tecnológico, preferentemente en organismos públicos o entornos críticos.

8. REQUERIMIENTOS DE SOPORTE

El servicio deberá contemplar mesa de ayuda bajo modalidad 7x24, con los siguientes tiempos de respuesta:

- Incidentes críticos: atención inmediata
- Incidentes de alta prioridad: dentro de las 2 horas

ANA YANZI
Subjefa Área de Contrataciones
Superior Tribunal de Justicia

Diego VARELA
Jefe Área de Contrataciones
Superior Tribunal de Justicia



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur

República Argentina

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA

- Incidentes de prioridad media: dentro de las 8 horas

Asimismo, deberá incluir soporte especializado certificado y mecanismos de escalamiento adecuados para la resolución de incidentes.

El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos (SLA) será considerado falta en la prestación del servicio y dará lugar a la aplicación de penalidades.

9. CONDICIONES DEL SERVICIO

El proveedor deberá realizar mantenimiento preventivo y correctivo, garantizar la disponibilidad del sistema, asistir en cambios y configuraciones, mantener actualizada la documentación técnica y preservar todas las configuraciones actuales del sistema.

10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para la evaluación de las ofertas se considerarán, con carácter prioritario, la compatibilidad con la infraestructura existente, la experiencia comprobable del oferente, el conocimiento del entorno, la propuesta técnica presentada y los tiempos de respuesta comprometidos.

11. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

El proveedor deberá documentar todas las intervenciones realizadas, mantener actualizada la documentación del sistema y transferir conocimiento al personal técnico del organismo, a fin de asegurar la correcta administración y operación de la solución.

ANA YANZI
Subjefa Area de Contrataciones
Superior Tribunal de Justicia

Diego VARELA
Jefe Area de Contrataciones
Superior Tribunal de Justicia