



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

BUENOS AIRES 19 DIC 2014

VISTO lo actuado, y

CONSIDERANDO:

Que el ÁREA SISTEMAS del DEPARTAMENTO SECRETARÍA EJECUTIVA solicita la contratación de un servicio de internet corporativo dedicado que dé acceso a todos los usuarios del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), consistente en UN (1) enlace de forma permanente.

Que, en tal sentido, dicha Área elaboró oportunamente las especificaciones técnicas para la prestación del mencionado servicio, estimando un presupuesto de PESOS CUARENTA Y CINCO MIL (\$ 45.000,00.-) IVA incluido, por un plazo de DOCE (12) meses.

Que, acorde con lo expuesto, el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO procedió a confeccionar el pertinente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas para la prestación del servicio a contratar, con un presupuesto total de PESOS CUARENTA Y CINCO MIL (\$ 45.000,00.-) IVA incluido, por un plazo de DOCE (12) meses; encuadrando por tanto el llamado como contratación directa tipificada en el artículo 10.1 del Reglamento de Contrataciones aprobado por la Resolución N° 44 del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO de fecha 21 de noviembre de 2013 (B.O. 29/11/13) y normada por los artículos 9, 10, 11, 12 y concordantes del citado Reglamento.

Que el ÁREA ADMINISTRACION Y FINANZAS del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO informa que existe disponibilidad financiera para hacer frente a la erogación de que se trata.

Que de acuerdo a lo expuesto, corresponde autorizar el llamado a contratación directa para la prestación del servicio de internet corporativo dedicado que dé acceso a todos los usuarios del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), consistente en UN (1) enlace de forma permanente, con un



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///2

presupuesto total de PESOS CUARENTA Y CINCO MIL ( \$ 45.000,00.-) IVA incluido, por el plazo de DOCE (12) meses; en un todo de acuerdo con el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas que, como Anexo, se adjunta a la presente resolución.

Que resulta necesario considerar la situación presente del Organismo en cuanto a la autoridad actual del mismo y al respecto cabe consignar que el punto 1.1 del título II (Procedimiento para la elevación a la Presidencia o al Directorio de propuestas de actos administrativos) del Anexo I de la Resolución ERAS N° 64 de fecha 22 de diciembre de 2008 (B.O. 14/1/09) (Reglamento Interno de Gestión Administrativa) estipula que: *"Los asuntos que se eleven a la consideración de la Presidencia o Directorio del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO deberán contener un proyecto de resolución o de acto administrativo que traduzca la decisión que, a juicio de la/s gerencia/s o departamento/s competente/s, decida el tema planteado..."*.

Que así se tiene presente que ya al momento de establecerse en el Organismo el procedimiento de tramitación de actos administrativos, se contemplaba la elevación de los proyectos tanto a la Presidencia del mismo, como a su Directorio, de lo cual resulta que ambos estamentos (Presidencia y/o Directorio) pueden recepcionar para su análisis a los indicados para el posterior dictado del acto administrativo.

Que en virtud de lo normado por los artículos 41° y 48°, incisos e) y m), del Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 por la Ley N° 26.221 de fecha 13 de febrero de 2007 (B.O. 2/03/07), corresponde la intervención del Directorio del Organismo.

Que por lo tanto, ante dicha situación y a fin de cumplimentar lo dispuesto por la citada Ley N° 26.221, el Decreto N° 763 de fecha 20 de junio de 2007 del PODER EJECUTIVO NACIONAL (B.O. 22/06/07) y normas complementarias; resulta evidente la necesidad de adoptar las medidas pertinentes



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2217-14

///3

de proveer al correcto funcionamiento de las funciones que hacen a la marcha administrativa del Ente, permitiendo así la implementación de las acciones necesarias para proceder al control del cumplimiento de las obligaciones a cargo de la concesionaria que se establecen en el referido Marco Regulatorio y en el Instrumento de Vinculación aprobado como Anexo a la Resolución N° 170 del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS de fecha 23 de febrero de 2010 (B.O. 25/02/10); en especial en materia de prestación de servicio, la diagramación y el control de la contabilidad regulatoria, la relación con los usuarios, la atención y resolución de los reclamos, el cumplimiento del régimen tarifario, así como garantizar el acceso a la información acerca de los servicios controlados, entre otras.

Que atento la existencia de un Presidente en el Organismo, nada obsta a que éste pueda considerar, de así estimarlo, el dictado del acto administrativo correspondiente, y ello conforme a la norma que deviene del texto del artículo 6º del Capítulo IV: DE LAS FACULTADES DE LOS DIRECTORES del "REGLAMENTO DEL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)" (t.o. por Resolución ERAS N° 7 de fecha 30 de marzo de 2010, B.O. 9/4/10) que dice: *"Independientemente de las facultades establecidas en el artículo 1º de la presente reglamentación, el Presidente del Directorio designado por el Poder Ejecutivo Nacional ejercerá la representación legal del Organismo. Dicho funcionario se halla facultado para adoptar decisiones urgentes, incluso en los casos en los que el Directorio contare con otros miembros designados. En este último supuesto, deberá requerir su ratificación en la primera reunión ordinaria del Directorio. En caso que el Directorio contare con sólo un miembro designado, el mismo podrá adoptar decisiones sobre los temas que hagan al cumplimiento por parte del ENTE de las facultades y obligaciones a su cargo conforme lo dispuesto por la normativa aplicable. Estas decisiones deberán ser ratificadas en la primera reunión de Directorio"*.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///4

Que en función de lo transcrito, teniendo presente el Decreto N° 2687 del PODER EJECUTIVO NACIONAL de fecha 27 de diciembre de 2012 (B.O. 18/1/13), corresponde la intervención de la Presidencia del Organismo en orden al dictado del acto administrativo sobre el cual se ha señalado la necesidad de su tramitación, adoptando así las decisiones sobre el presente tema que hacen al funcionamiento del Organismo.

Que el DEPARTAMENTO SECRETARÍA EJECUTIVA, el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO y la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS han tomado la intervención que les compete.

Que el Presidente del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) se encuentra facultado para el dictado de la presente resolución conforme lo normado por los artículos 41º y 48º, incisos e) y m), del Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 de la Ley N° 26.221 y el Decreto N° 2687/12.

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE REGULADOR  
DE AGUA Y SANEAMIENTO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Autorízase el llamado a contratación directa para la prestación del servicio de internet corporativo dedicado que dé acceso a todos los usuarios del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), consistente en UN (1) enlace de forma permanente, con un presupuesto total de PESOS CUARENTA Y CINCO MIL ( \$ 45.000,00.-) IVA incluido, por el plazo de DOCE (12) meses; de acuerdo a lo tipificado en el numeral 10.1 del Reglamento de Contrataciones del ERAS y lo normado por los artículos 9, 10, 11, 12 y concordantes del citado Reglamento y el Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobados por la Resolución ERAS N° 44/13 y lo prescripto por el Pliego de Bases y Condiciones



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///5

Particulares y Especificaciones Técnicas que, como Anexo, se adjunta a la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- La presente resolución deberá ser ratificada en la primera reunión de Directorio del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS).

ARTÍCULO 3º.- Regístrese, tome intervención el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO que proseguirá con las tramitaciones correspondientes, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL para su publicación extractada y, cumplido, archívese.

RESOLUCIÓN Nº 000052

**Firma: Dr. Carlos María Vilas - Presidente.**

**Firma: Dra. Patricia Susana Prono - Secretaria Ejecutiva.**



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2217-14

## ANEXO

### PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### DATOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Nombre del Organismo contratante	ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)
----------------------------------	---

Modalidad arts. 6.3. y 10.1 del Reglamento de Contrataciones ERAS: Contratación Directa	Ejercicio: 2014
Clase: de etapa única	

Expediente ERAS Nº 2217/14
----------------------------

Rubro comercial: Servicio Informático
---------------------------------------

Objeto de la contratación: Servicio de Internet corporativo DEDICADO para todos los usuarios del ERAS, Av. Callao 982, CABA (1 enlace permanente)
---

PRESUPUESTO OFICIAL: PESOS CUARENTA Y CINCO MIL (\$ 45.000,00) IVA INCLUIDO.-
---

<b><u>PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:</u></b> Cantidad total de hojas del documento, incluida la presente ficha: : _____
---

Costo del Pliego: El Pliego se entregará con las invitaciones y será gratuito.
--

#### PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Lugar/Dirección	Plazo y Horario
ERAS - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - <u>ÁREA TESORERÍA</u> Av. Callao 982, Piso 3ero, CABA.-	Hasta la misma fecha y media hora antes de la fijada para la Apertura de Ofertas.

#### ACTO DE APERTURA DE OFERTAS

Lugar/Dirección	Día y Hora
ERAS - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO- <u>ÁREA CONTRATACIONES</u> Av. Callao 982, Piso 3ero, CABA.-	El Acto se realizará el día 30 de enero de 2015 a las 11:00 hs.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///2

## **ANEXO**

### **BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

#### **1.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.**

Tiene por objeto contratar los trabajos de instalación, provisión de equipamiento, puesta en funcionamiento y mantenimiento de un servicio de internet corporativo dedicado que dé acceso a todos los usuarios del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO, consistente en UN (1) enlace de forma permanente, de acuerdo a las especificaciones técnicas del presente pliego.

#### **2. PRESUPUESTO OFICIAL.**

El presupuesto para la presente contratación asciende a PESOS CUARENTA Y CINCO MIL (\$45.000,00.-) IVA incluido, por un plazo de DOCE (12) meses, para la totalidad de los servicios requeridos.

#### **3. DOCUMENTOS DEL LLAMADO.**

**3.1.** Reglamento de Contrataciones del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) aprobado como Anexo I por la Resolución ERAS N° 44/13 (B.O. 29/11/13).

**3.2.** Pliego de Bases y Condiciones Generales para la contratación de obras, servicios y suministros del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) aprobado como Anexo II por la Resolución ERAS N° 44/13 (B.O. 29/11/13).

**3.3.** Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas del presente llamado.

#### **4. LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS - REQUISITOS.**

**4.1.** Las ofertas deberán ser presentadas en la TESORERÍA del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS),



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///3

## **ANEXO**

sito en Avenida Callao N° 982, piso 3º, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hasta la misma fecha y media hora antes de la fijada para la apertura de ofertas.

La fecha de apertura de ofertas será el día 30 de enero de 2015 a las 11:00 horas.

**4.2.** Las ofertas se presentarán conforme lo normado por el artículo 4º del Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado como Anexo II de la Resolución ERAS N° 44/13, debiendo además cumplimentarse los requisitos del artículo 5º del citado Pliego, exceptuando lo requerido en el punto 5.1 e incluyendo la Declaración Jurada a la que dicho artículo 5º refiere (Anexo A del Anexo I de la Res. ERAS N° 44/13), y todo otro requisito establecido en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas.

**4.3.-** El oferente deberá declarar mediante nota un domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y especificar número de teléfono, fax y su dirección de correo electrónico, a los fines de cursar las comunicaciones vinculadas al servicio que se indiquen en el Pliego (Centro de asistencia al Usuario, ver párrafos anteúltimo y último del numeral 3.3. de "Especificaciones Técnicas").

**4.4.** Deberá presentarse con la oferta el "Certificado Fiscal para Contratar" (copia), de acuerdo con lo indicado en la Resolución General AFIP N° 1814/05 de fecha 11/01/05 (B.O. 30569 del 13/01/05) y sus modificatorias. Si durante el plazo de estudio de la oferta dicho certificado venciera, el ERAS podrá solicitar su actualización como requisito previo a la adjudicación, sin perjuicio de proceder a la verificación de oficio a través de la Página WEB de la AFIP.

## **5. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y A LAS GANANCIAS.**

**5.1.** El ERAS reviste el carácter de exento en el Impuesto al Valor Agregado (IVA). No debe por lo tanto discriminarse en la oferta la incidencia del gravamen, el que debe ser incluido en el precio final que se cotice.





*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///4

## **ANEXO**

**5.2.** El ERAS, de acuerdo a resoluciones generales de la AFIP, actúa con el carácter de agente de retención de los Impuestos al Valor Agregado (IVA) y a las Ganancias; en consecuencia, se practicarán retenciones en los casos que así corresponda.

**5.3.** En el supuesto que el proveedor se hallare comprendido en algún régimen especial, fuere exento o no alcanzado por el IVA o el Impuesto a las Ganancias, deberá mencionar la norma que así lo determine, enviando en su caso la fotocopia de la misma adjunta a la factura correspondiente.

Las ofertas que no cumplan con lo precedentemente establecido serán descartadas, sin que sea posible la intimación para su subsanación.

## **6. MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS.**

Las ofertas mantendrán su vigencia y obligarán a los oferentes por el término de TREINTA (30) días contados a partir de la fecha de la apertura de las mismas, rigiendo lo estipulado por el artículo 29 del Anexo I de la mentada Resolución ERAS N° 44/13.

## **7. IMPUGNACION DE LA PREADJUDICACION.**

Para acceder a la impugnación prevista en el artículo 9º del Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado por la citada Resolución ERAS N° 44/13, el oferente deberá presentar una garantía en el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO consistente en un DOS POR CIENTO (2%) del monto del presupuesto oficial, debiendo ser constituida a elección del oferente entre los modos estipulados en el artículo 22 del mencionado Reglamento de Contrataciones del ERAS; dicha garantía será perdida por el impugnante a favor del ERAS en caso de no prosperar la impugnación.

La falta de cumplimiento de la integración de la garantía o su integración deficiente o incompleta importará el rechazo *in limine* de la impugnación.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///5

## **ANEXO**

### **8. PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO - FECHA DE INICIO - PRÓRROGA.**

El contrato tendrá una vigencia de DOCE (12) meses a contar desde la fecha en que el servicio esté disponible.

El contrato podrá ser prorrogado a favor del ERAS en los mismos términos y por un plazo máximo de CUATRO (4) meses conforme lo normado por el artículo 43.2 del Reglamento de Contrataciones aprobado por Resolución ERAS N° 44/13.

### **9. FORMA DE COTIZAR.**

Los oferentes deberán cotizar en general utilizando la Planilla aprobada como Anexo I del citado Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado por Resolución ERAS N° 44/13; y en detalle utilizando la "Planilla de Cotización" - Anexo A del presente Pliego -.

### **10. CERTIFICACIÓN, FACTURACIÓN Y PAGO.**

Las facturas correspondiente al abono mensual del servicio deberán ser presentadas por el adjudicatario en el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO -conforme el procedimiento establecido por el artículo 45 del Reglamento de Contrataciones aprobado por la Resolución ERAS N° 44/13- previa certificación del ÁREA SISTEMAS del DEPARTAMENTO SECRETARIA EJECUTIVA dentro de los CINCO (5) días hábiles de serle requerida por el contratista.

### **11. PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.**

El servicio deberá entrar en funcionamiento dentro de los QUINCE (15) días de recibida la Orden de Contratación.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///6

## **ANEXO**

### **12. MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS.**

**12.1.** Si el servicio no fuera prestado dentro del plazo de "PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO", el contratista se hará pasible de una multa equivalente al 1,5 % del monto total del contrato, por cada día hábil administrativo de demora, sin necesidad de intimación previa; sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 14.3 del Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado por Resolución ERAS Nº 44/13.

**12.2.** Cumplida la puesta en funcionamiento del servicio, si éste no fuera prestado en la forma requerida, el contratista quedará obligado a solucionar el inconveniente en forma inmediata; sin perjuicio de lo cual, el contratista será pasible de una multa equivalente al 1,5 % del monto total del contrato por cada incumplimiento y por cada día hábil administrativo de demora en la solución del o de los inconvenientes luego de cursado el reclamo en forma telefónica y confirmado vía fax o e-mail. Si transcurridos TRES (3) días hábiles administrativos el problema no hubiere sido solucionado, la multa establecida precedentemente se duplicará.

De acuerdo a lo establecido en los artículos 13 y 14.2 del mencionado Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado por la Resolución ERAS Nº 44/13, se fija en un DOS POR CIENTO (2 %) del monto total contractual el máximo de multas en el cual podría incurrir el contratista-proveedor sin caer en causal de rescisión contractual.

### **13. RESCISIÓN.**

La falta de cumplimiento de las obligaciones contraídas, de modo total o parcial, facultará al ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) a rescindir el contrato mediante comunicación directa al contratista y sin interpelación judicial alguna de conformidad con lo establecido por el artículo 14 del Pliego de Bases y



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///7

### **ANEXO**

Condiciones Generales aprobado por la Resolución ERAS N° 44/13 y el artículo 41 del Reglamento de Contrataciones aprobado por la mentada Resolución ERAS N° 44/13.

En todos los casos correrán por cuenta del contratista los mayores gastos que demanden las contrataciones de emergencia y los daños y perjuicios derivados de tal situación.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2217-14

///8

## ANEXO

### **"ESPECIFICACIONES TÉCNICAS"**

#### **1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.**

Tiene por objeto contratar los trabajos de instalación, provisión de equipamiento, puesta en funcionamiento y mantenimiento de un servicio de internet corporativo DEDICADO que dé acceso a todos los equipos del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), consistente en UN (1) enlace de forma permanente, de acuerdo a las especificaciones técnicas que se detallan a continuación:

Enlace requerido:

ENLACE N°	LUGAR	CAPACIDAD	ACCESO
1 Principal	Av. Callao 982	ADI 2048Kbps	Nacional + Internacional

#### **2.ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

##### **2.1. Acuerdo de Nivel de Servicio.**

La velocidad de transmisión de datos del vínculo será del tipo dedicado con un ancho de banda conforme lo requerido en el punto 1. La transmisión será digital, no admitiéndose líneas analógicas.

Se deberá incluir un servicio de hosting de DNS público, el cual deberá cumplir los mismos niveles de servicio que los solicitados para el enlace.

**2.1.1.** La disponibilidad del enlace deberá ser del 99,7% horas medida en términos anuales y del 99,2 en términos mensuales del 99,4% durante los días hábiles entre las



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2217-14

///9

## ANEXO

8:00 y las 17:00 hs y del 99,2% para otros horarios, con una tasa de error de 1 bit errado cada  $10^7$  bit transmitidos.

**2.1.2.** El Tiempo Mínimo Medio entre Fallas (**MTmBF**) por mes será de 30 horas.

**2.1.2.1.** El Tiempo Mínimo entre Fallas (**TmBF**) por mes será de 15 horas.

**2.1.2.2.** El Tiempo Máximo de Restauración del Servicio (**TMRS**) será menor a 3 horas.

**Siendo: Tiempo Mínimo Medio entre Fallas (MTmBF):** Es una constante que define el tiempo medio mínimo aceptable entre dos fallas consecutivas. Se deberá cumplir " $MTBF > MTmBF$ " donde el "Tiempo Medio entre Fallas" (MTBF) se define como:

$$MTBF = \frac{\sum_{i=1}^n TBF_i}{n}$$

$n$  = número de fallas ocurridas en el mes.  
 $TBF_i$  = Tiempo transcurrido entre la falla número (i) y la falla número (i-1).

**TBF** (Tiempo entre fallas): define el tiempo entre dos fallas consecutivas.

$$TBF_i = (FT_i - FT_{(i-1)})$$

Debe cumplirse:  $TBF_i > TmBF$ , siendo:

**Tiempo Mínimo entre Fallas** (TmBF): Es una constante que define el tiempo mínimo aceptable entre dos fallas consecutivas.

**FT<sub>i</sub>** (Tiempo de la falla): momento de ocurrencia de la falla. Puede definirse como:

$$FT_i = \frac{E_{4i} + E_{ji}}{2}$$

Siendo  $E_{ji}$  ( $j : 1..3$ ) alguno de los tiempos  $E_{1i}$ ,  $E_{2i}$  ó  $E_{3i}$ , el primero que se haya podido determinar para la falla número (i) donde  $E_1$ ,  $E_2$ ,  $E_3$  y  $E_4$  son eventos medidos en año, mes, día, hora y minuto, que corresponden a:

- $E_1$  = Determinación efectiva de falla



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2217-14

///10

## ANEXO

- E2 = Notificación al proveedor por parte del cliente
- E3 = Respuesta del proveedor
- E4 = Solución efectiva de la falla

**Tiempo Máximo de Restauración del Servicio (TMRS):** Es una constante que define el tiempo máximo de restauración del servicio aceptable.

### 2.2. Reportes.

A los efectos de lograr un efectivo control por parte del ERAS de los niveles de calidad de servicio acordados con el proveedor, se deberá proveer un mecanismo de reportes e informes adecuados y en tiempo real para lograr este propósito. El sistema deberá reportar:

**2.2.1. Servicios:** (gráficas de uso del servicio, tráfico).

**2.2.2. Fallas:** listado de fallas, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, servicio afectado (enlace), fecha y hora de notificación de la falla, motivo de la falla, observación.

**2.2.3. Utilización de línea:** porcentaje de uso de la línea en bps, frames, etc., tanto de tráfico entrante como saliente comparado con el ancho de banda total disponible.

**2.2.4. Disponibilidad:** % de satisfacción desagregado por servicio.

tTS = Tiempo total de servicio

tSE = Tiempo total de servicio efectivo

tTI = tTS - tSE (Tiempo total de indisponibilidad)

$$\text{Disponibilidad}(\%) = \frac{tSE}{tTS} * 100$$



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///11

## **ANEXO**

### **2.3. Formas de Instalación.**

Se proveerán la totalidad de cables, conectores y demás elementos accesorios necesarios para la correcta instalación y funcionamiento.

Todo el cableado será identificado en cajas de pase, en bandejas verticales en cada planta, en bandejas horizontales cada 6 metros, y a la salida o llegada a cualquier punto de interconexión.

Las protecciones eléctricas y atmosféricas, y la conexión a la puesta a tierra serán ejecutadas por cuenta de la contratista.

El oferente deberá detallar ampliamente el método y equipamiento empleado para concretar la conexión requerida, el que se considerará incluido en la oferta. La misma deberá especificar explícitamente si el enlace tiene tramos aéreos externos. Asimismo se deberá coordinar con el titular del ÁREA DE SISTEMAS del ERAS la totalidad de acciones que involucren el proceso de instalación.

El oferente deberá informar cuales deben ser las condiciones de adecuación de las instalaciones para la operación de los equipos, indicando en detalle las medidas, pesos, consumos, niveles de tensión y frecuencia, sus tolerancias respectivas y condiciones ambientales.

## **3 CONDICIONES DE OPERACIÓN.**

### **3.1. Conectividad.**

El round trip time entre una única estación conectada al router del acceso instalado en el domicilio del usuario, contra los sitios que se indican a continuación, deberá ser menor a 700 [ms] para los sitios de ubicación Internacional y de 300 [ms] para los sitios de ubicación Nacional en cualquier horario del día.

El oferente deberá asegurar explícitamente el cumplimiento de las Condiciones de Operación y deberá suministrar acceso a la instalación de uno de sus usuarios que se encuentre dentro de la nómina de instalaciones ofrecidas como referencia, a fin de que





Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2217-14

///12

## ANEXO

se pueda verificar el cumplimiento de esas exigencias. A los efectos de realizar esta prueba se podrá aceptar diferencias de hasta 30%, o más a criterio exclusivo del comitente, respecto a lo esperado, para contemplar el hecho de que la máquina sobre la cual se hace el ensayo no sea la única accediendo a Internet en el sitio y en el instante de la prueba.

Deberá brindarse, sin ningún tipo de restricciones y total acceso a Internet de servicios de:FTP, POP3, HTTP, HTTPS, DNS, ICMP, TELNET, VOIP, Real Audio, Streaming y otros.

Atento a que el ERAS cuenta con un servidor de correo propio se deberán hacer las configuraciones respectivas para que dicho servidor pueda enviar correos por ambos enlaces.

### **3.2. Direcciones de IP.**

Se proveerán al menos 5 direcciones consecutivas de IP.

El proveedor deberá tramitar *con la mayor diligencia* la habilitación del servicio ante los entes públicos y privados correspondientes y deberá delegar el dominio al comitente para que este pueda realizar la resolución inversa de las direcciones IP provistas, en un plazo de SIETE (7) días hábiles contados a partir de la puesta en funcionamiento del servicio conforme lo indicado en el artículo 11 de las Bases y Condiciones Particulares.

### **3.3. Mantenimiento.**

La contratista deberá prestar el servicio de mantenimiento técnico preventivo y correctivo en días hábiles, incluyendo:

- ✓ La provisión de repuestos.
- ✓ Mano de obra
- ✓ Supervisión técnica.

Se deberán incluir en los costos por mantenimiento todos los elementos que garanticen la correcta prestación del servicio a partir de su efectiva puesta en marcha y mientras



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///13

## **ANEXO**

dure la vigencia del contrato. Los cargos por mantenimiento técnico preventivo y correctivo estarán incluidos en el abono mensual.

Se considerará fuera de servicio cuando no cumpla con las pautas de tasa de error establecidas en el presente pliego.

El oferente deberá contar con un centro de asistencia al usuario, donde puedan evacuarse consultas en forma telefónica y por correo electrónico, cuyo horario será igual al indicado para el servicio de mantenimiento.

Para realizar los reclamos se deberá comunicar fehacientemente el lugar, teléfono (preferentemente telefax) donde dirigirlos conforme lo dispuesto en el artículo 4.3 de las Bases y Condiciones Particulares.

### **3.4. Instalación - Recepción parcial del servicio.**

La recepción de la instalación tendrá lugar una vez que la contratista haya cumplido satisfactoriamente con:

1. La provisión.
2. Instalación.
3. Puesta en estado operativo de la línea y el router.
4. Prueba de acceso a Internet.

A cargo del ERAS se encontrará la instalación, configuración y puesta en marcha de la red IP interna, incluyendo sus clientes y servidores.

## **4. CONSIDERACIONES GENERALES.**

- ✓ Plazo de Ejecución de la Instalación del servicio: Todos los trabajos necesarios para la puesta en marcha del servicio full internet corporativo dedicado deberán quedar completamente concluidos en el plazo de QUINCE (15) días de recibida la Orden de Contratación.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte.: 2217-14

///14

## **ANEXO**

- ✓ Actualización Tecnológica: El comitente tendrá la opción de reconvertir las instalaciones contratadas a nuevas tecnologías que la empresa contratista ofrezca en el mercado de transmisión de datos y que representen una mejora técnica-económica frente a las existentes, durante el período de duración del contrato y especialmente al momento de analizar la posible prórroga del contrato.

### **5. VISITA A LAS INSTALACIONES.**

- 5.1.** Los oferentes, antes de cotizar, deberán inspeccionar cuidadosamente el edificio y en particular, el Centro de Datos ubicado en la terraza.
- 5.2.** Deberán acompañar la certificación de dicha visita, la que será extendida por el ERAS.
- 5.3.** No se admitirán reclamos que se fundamenten en el desconocimiento de las condiciones del trabajo a realizar.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2217-14

///15

**ANEXO**

**ANEXO A**

**Planilla de Cotización**

Expediente ERAS Nº 2217/14: Contratación Internet Dedicado

DATOS COMPLETOS DEL OFERENTE	
Nombre o razón social	
CUIT	
Domicilio	
Tel/Fax	
Casilla electrónica	

**Los precios deberán incluir el IVA.-**

OFERTA	
Abono mensual del enlace y servicio (expresado en letras y números con IVA incluido )	Total por la duración del Contrato. ( expresado en letras y números con IVA incluido )

Lugar y fecha : \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

(DEL OFERENTE - APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL)