

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES

1. **Normativa aplicable.** Para la presente contratación, rigen las disposiciones contenidas en el REGLAMENTO PARA LA COMPRA DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN ARBITRAL DEL CONVENIO MULTILATERAL 18.08.77, vigente al momento de inicio del procedimiento de contratación.
2. **Objeto.** El presente llamado a Licitación Pública tiene por objeto la adquisición del “Servicio de consultoría profesional y soporte en servicios manejados sobre AWS”, según el Anexo “A” Especificaciones Técnicas, que se adjunta al presente Pliego.
3. **Lugares y Plazos.** Tanto la recepción de las ofertas como el acto de apertura de los sobres se realizará en la sede de la Comisión Arbitral, departamento de Recursos Humanos y Materiales, sito en Maipú 267 piso 18, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
 - La recepción de las ofertas será entre las 10:00 y las 11:00 hs. del día 29 de diciembre de 2025.
 - La apertura de las ofertas se realizará a las 11:30 hs. del día 29 de diciembre de 2025.
4. **Solicitud de marcas.** Si en el pedido se menciona marca o tipo deberá entenderse que es al sólo efecto de señalar las características generales del objeto solicitado, sin que ello implique que no puedan ofrecerse artículos similares de otras marcas, especificando concretamente las mismas, debiendo los oferentes aportar los elementos de juicio necesarios que permitan comprobar que los bienes ofertados reúnen las características requeridas. Para ello, la Comisión Arbitral podrá exigir la acreditación de la calidad suministrada, expedida por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) u otras entidades competentes de carácter público o privado. Si la oferta no especifica marca, se entenderá que es la solicitada.
5. **Requisitos formales para la presentación de las ofertas.** Las ofertas deberán cumplir los siguientes requisitos formales:
 - a. Redactadas en idioma nacional en procesador de texto y/o a máquina, en formularios con membrete de la persona o firma comercial.
 - b. Firmadas en todas sus hojas por el oferente, representante legal o apoderado debidamente acreditado.
 - c. Enmiendas y raspaduras en partes esenciales, debidamente salvadas.
 - d. Todas las fojas (incluida la documentación y folletería que se acompañe) debidamente compaginadas, numeradas y abrochadas o encarpetadas.
 - e. Original presentado en sobre o paquete cerrado con indicación de número de contratación, fecha y hora de apertura.

-
- f. Se deberá adjuntar toda la documentación presentada en un PEN DRIVE.
- g. Tanto las ofertas como los presupuestos, facturas y remitos, deberán cumplir con las normas impositivas y previsionales vigentes.
Las infracciones, errores u omisiones no esenciales no invalidarán la oferta, sin perjuicio de las sanciones que pudiesen corresponder al infractor.
6. **Información y documentación que deberá presentar junto con la Oferta.** Se estará a lo dispuesto por el art. 19 del Reglamento para la contratación de bienes, obras y servicios de la Comisión Arbitral. A tal efecto, en el momento de presentar la oferta, se deberá proporcionar la información que en cada caso se indica. En todos los casos deberá acompañarse la documentación respaldatoria y las copias de escrituras, actas, poderes y similares deberán estar autenticadas por Escribano Público:

a- Personas humanas y apoderados:

- 1- Nombre completo, nacionalidad, profesión, domicilio real y constituido, tipo y número de documento de identidad **email (para comunicar documentación faltante y/o adjudicación)** junto a la firma y sello.
- 2- Clave Única de Identificación Tributaria (C.U.I.T) y condición frente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y Regímenes de Retención vigentes.

b- Personas jurídicas:

- 1- Razón Social, domicilio legal y constituido, lugar y fecha de constitución y datos de inscripción registral.
- 2- Clave Única de Identificación Tributaria (C.U.I.T) y condición frente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y Regímenes de Retención vigentes.

c- En todos los casos, con la oferta deberá acompañarse:

- 1- Copia autenticada del poder, en caso de que quien suscriba la oferta y el resto o parte de la documentación no sea la persona humana o el representante legal respectivo.
- 2- Declaración Jurada de que ni el oferente, ni los integrantes de los órganos de administración y fiscalización en su caso, se encuentran incursos en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con la Comisión Arbitral.
- 3- Certificado de inscripción en AFIP, donde se acredite la actividad que desarrolla y cuando corresponda, certificación de condición como "Agente de Retención" y/o certificado de exclusión de retención (Impuesto al valor Agregado, Impuesto a las Ganancias, Sistema Único de Seguridad Social -SUSS-).
- 4- Constancia de inscripción en el Impuesto a los Ingresos Brutos.
- 5- Carta de recomendación del fabricante.

7. **Contenido de la oferta.** La oferta se especificará por cada ítem en relación a la unidad solicitada o su equivalente: precio unitario, precio total; en dólares estadounidenses, con I.V.A incluido. El total general de la propuesta será expresado en letras y números.
8. **Plazo de mantenimiento de la Oferta.** El plazo de mantenimiento de la oferta será de catorce (14) días, en un todo de acuerdo a lo reglado por el art. 23 del Reglamento para la Contratación de Bienes, Obras y Servicios de la Comisión Arbitral.
9. **Efectos de la presentación de la oferta.** La presentación de la oferta, importa de parte del oferente el pleno conocimiento de toda la normativa que rige el llamado a contratación, la evaluación de todas las circunstancias, la previsión de sus consecuencias y la aceptación en su totalidad de las bases y condiciones estipuladas, sin que pueda alegar en adelante el oferente su desconocimiento.
10. **Análisis de las ofertas.** Las ofertas serán analizadas y evaluadas en forma global por un Comité de Preadjudicación, cuyos integrantes serán designados por el contratante, quienes emitirán el informe de evaluación de las ofertas.
11. **Adjudicación.** Se adjudicará la Compulsa al oferente cuya propuesta se ajuste a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Generales, sea satisfactoria la documentación presentada y su oferta económica haya sido evaluada como la más conveniente. Dicha adjudicación se efectuará en forma global por la totalidad de los ítems requeridos.
12. **Plazo de entrega.** El plazo de prestación será inmediato una vez recibida la orden de compra.
13. **Pagos.** El pago se calculará contra prestación de servicio y certificación de horas y se efectuará con transferencia bancaria de Banco Nación Argentina Sucursal Plaza de Mayo, en pesos argentinos o tarjeta de crédito corporativa oficial del organismo, una vez recibido el producto y la factura correspondiente.
En caso de cotización en moneda extranjera, se tomará el tipo de cambio oficial del Banco Nación Argentina al día anterior a la fecha de pago de la factura.
14. **Penalidades y Sanciones.** Será de aplicación lo dispuesto por el Capítulo XII del Reglamento para la Contratación de Bienes, Obras y Servicios de la Comisión Arbitral.
15. **Responsabilidad.** La adjudicataria será la única y exclusiva responsable y se obligará a reparar la totalidad de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se produzcan con motivo o en ocasión del servicio, trabajo, suministro u obra que se realice, ya sea por su culpa, dolo o negligencia, delitos y/o cuasidelitos, actos y/o hechos del personal bajo su dependencia, o por las cosas de su propiedad y/o que se encuentren bajo su guarda o custodia.
17. **Impuesto al Valor Agregado.** A los efectos de la aplicación del Impuesto al Valor Agregado, la Comisión Arbitral reviste el carácter de consumidor final.

18. Constitución de domicilio. A todos los efectos legales, el oferente deberá constituir domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

19. Garantía. 1 año.

20. Consultas: a Alejandra Padilla: apadilla@ca.gob.ar



PRESIDENTE

Anexo “A”

Especificaciones Técnicas

Se requiere la contratación de un servicio de consultoría profesional y soporte en servicios manejados sobre AWS en contrato abierto por el término de DOCE (12) meses, con opción a prórroga por hasta igual plazo y/o hasta agotar las cantidades máximas requeridas, lo que ocurra primero.

El alcance involucra la imperiosa necesidad de contar con un servicio de características técnicas altamente especializadas para responder a la necesidad de:
desplegar software o aplicaciones y su escalabilidad y automatización;
la disponibilidad del hardware;
la disponibilidad de Servidor Virtual Uso General:

- Pruebas y entornos de desarrollo,
- pruebas de aplicaciones,
- pequeñas bases de datos,
- aplicaciones o servicios en producción,
- bases de datos pequeñas y medianas, y
- sitios web con poca carga;
- la provisión de soporte técnico 24x7;

Estándares que se acrediten y sólo pueden ser garantizados por Amazon Web Services.

Sobre los servicios requeridos:

El prestador debe acreditar ser una empresa autorizada para comercializar y desplegar los servicios de cómputo de nube de AWS y poder proporcionar soporte técnico de la marca que representa.

Informes de Servicios Consumidos (Respaldo de Desempeño)

El prestador deberá ofrecer informes en línea con información detallada sobre el desempeño de los servicios consumidos en los periodos contratados. Los mismos deben poder servir de soporte para realizar correlaciones con el SLA de los servicios del Catálogo de servicios de cómputo utilizados.

El Prestador deberá también ofrecer la posibilidad de realizar auditorías de los mecanismos de monitoreo, a fin de brindar facilidades necesarias al organismo para contrastar la disponibilidad informada por dichos mecanismos

Contrato de Soporte prestador con AWS

El prestador deberá Mantener un contrato de soporte brindado por AWS que representa que cubra todos los rubros, tecnologías y servicios que ofrece.

El Soporte contratado debe estar disponible 7x24x365 con un tiempo de respuesta, resolución acorde a los indicados en esta especificación técnica.

SLA Soporte Técnico

Descripción del Nivel de Servicio	Plazo máximo en la resolución del caso	Tiempo máximo para atender la llamada
Casos Severidad 1: Sistema de misión crítica inactivo.	2 horas corrida	0,5 hora corrida
Casos Severidad 2: Sistema de producción inactivo.	4 horas corrida	1 hora corrida
Casos Severidad 3: Sistema de producción dañado.	8 horas corrida	2 horas corrida
Casos Severidad 4: Sistema dañado.	20 horas corrida	6 horas corrida

El Soporte contratado debe disponer los escalamientos necesarios según la severidad y situación a la que deba darse soporte para atender una demanda originada por los productos y/o servicios de la Contratante.

Será responsabilidad del prestador del servicio escalar a AWS cualquier incidente y solicitud que no pueda resolver directamente. Adicionalmente, es responsabilidad del prestador darle seguimiento al escalamiento hasta que el incidente sea resuelto.

Responsabilidad Compartida en la Gestión de la Seguridad en infraestructura

El prestador del servicio de soporte como AWS deben actuar bajo un esquema de responsabilidad compartida sobre la seguridad de los servicios de la siguiente forma:

Monitoreo de eventos administrativos de entornos virtualizados o plataformas

El prestador mediante herramientas de AWS deberá ofrecer el monitoreo y el registro de eventos de administración de los servicios para la detección de posibles actividades ilícitas, incluyendo al entorno virtualizado y/o plataformas de servicios para detectar cambios no deseados en las configuraciones. El prestador y/o la CA podrán configurar estas funciones para que se registren los eventos que se deseen.

Segmentación de clientes

AWS deberá garantizar para los servicios IaaS y PaaS ofrecidos la segmentación y/o Aislamiento lógico entre sus clientes.

Certificaciones Mandatorias Requeridas

El prestador del servicio deberá estar certificado y validado por la plataforma AWS como prestador y contar con personal certificado en las siguientes tecnologías y contar con las siguientes Certificaciones:

- ISO/IEC 27001:2013 o posterior

- AWS Config
 - AWS Control Tower
 - AWS Service Catalog
 - EC2
 - VPC
 - CloudFront
 - AWS WAF & Shield
 - AWS Firewall Manager
 - Amazon EKS
 - Amazon RDS (PostgreSQL / Oracle)
- El partner debe contar con los siguientes programas de AWS: AWS Public Sector Solution Provider y Authorized Government Reseller.
- El proveedor debe contar con un Service Delivery Manager / Project Manager dedicado, responsable del cumplimiento de SLA, la gestión del servicio, el escalamiento con AWS y la presentación de reportes formales.

Protección de los Datos

El prestador deberá disponer de medidas para garantizar la protección de los datos de la CA, anticipando amenazas a la privacidad, seguridad e integridad, previniendo el acceso no autorizado a la información.

No Divulgación de Información de la CA. Confidencialidad

La plataforma AWS y el prestador del servicio deberán disponer de mecanismos para realizar regularmente pruebas de seguridad de la Infraestructura (incluyendo análisis y tratamiento de riesgos, verificación de vulnerabilidades, evaluación de seguridad de los servicios y pruebas de penetración) y auditorías por terceras partes reconocidamente confiable, disponibilizando los informes comprobatorios con una frecuencia no menor de SEIS (6) meses.

Plan de Comunicación de Incidentes

El contratante deberá disponer de un Plan de Comunicación de incidentes para que pueda comunicarse bidireccionalmente los casos de incidentes de seguridad de la información, así considerados los eventos no previstos o no deseados que acarreen daño a la confidencialidad, disponibilidad, integridad o autenticidad de los datos de la CA. El Tiempo para dar aviso a la contratante deberá ser no mayor a SEIS (6) horas y la CA debe definir la persona delegada para recibir estas notificaciones y mantener este registro actualizado.

Se deberán ofrecer los medios para que AWS, el prestador del soporte y la CA establezcan un protocolo para realizar Test de intrusión o de Penetración en entornos acotados de la infraestructura de servicio. El prestador con el Soporte necesario de AWS y en coordinación con la Contratante podrán ejecutar las actividades necesarias para realizar el test de intrusión que se requieran.

Transferencia de Datos Segura

El prestador deberá permitir realizar de forma segura la carga / descarga de datos, utilizando los protocolos SSL y HTTPS.

Eliminación permanente de la información de la Contratante al finalizar el servicio.

El prestador deberá asegurar la eliminación permanente de la información de la CA una vez que finalice la contratación por parte de esta de los servicios de AWS y expirado el tiempo de guarda que eventualmente se haya solicitado.

Derechos de propiedad sobre los datos de la contratante

La Contratante posee todos los derechos sobre su información y/o contenido por lo que el prestador no adquiere ningún derecho sobre el contenido de la Contratante.

Adhesión a ley de Protección de Datos Personales Argentina

El prestador y quienes lo representan deberán respetar y adherir a la Ley 25.326 de PDP de la Argentina, así como a toda la normativa relacionada con la misma.

Auditoría & monitoreo de Servicios

Mecanismos para la auditoría de operaciones

El prestador deberá ofrecer los mecanismos para monitorear en tiempo real el desempeño y alarmas de los recursos de los Servicios del Catálogo de Nube.

Monitoreo del estado de los servicios y Alarmas

El prestador deberá confeccionar sobre las herramientas de la plataforma a través de la Consola de Monitoreo - u otra herramienta dispuesta para tal fin- la capacidad de monitoreo en tiempo real sobre los servicios en producción como ser por ejemplo la cantidad y el estado de las instancias, sus recursos computacionales (CPU, RAM) y otros servicios agregados (tráfico de salida de red, almacenamiento, base de datos, etc.) e integrarlos a las herramientas de monitoreo de la CA.

También se deberá poder acceder a visualizar a través de esta funcionalidad las alarmas en tiempo real que los servicios implementados pudieran generar.

ACERCA DEL OFERENTE

El OFERENTE deberá ofrecer el servicio con recursos especializados para garantizar la disponibilidad de los servicios en la “Nube Amazon Web Services”.

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR JUNTO CON LA OFERTA

El OFERENTE deberá presentar:

- Carta y/o contrato y/o instrumento similar emitido por AWS a su favor o firmado entre ambos a fin de acreditar ser una empresa autorizada para comercializar y desplegar los servicios de cómputo de nube en AWS y poder proporcionar soporte técnico que representa, con una antigüedad no menor a TRES (3) años.
- Carta y/o contrato y/o instrumento similar emitido por AWS a su favor o firmado entre ambos y vigente, a fin de acreditar que servicio que representa manifiesta cumplimiento con los aspectos indicados en la sección "Sobre los Servicios ofrecidos por AWS" de estas Especificaciones Técnicas.
- El proveedor adjudicado deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes controles y normativas basados en el estándar **ISO/IEC 27001** y poseer una certificación vigente.

REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO PARA ISO 27001

1. Certificación y Alcance

- a. El proveedor debe poseer una certificación vigente de **ISO/IEC 27001** que cubra los servicios de consultoría, implementación y gestión de infraestructura en la nube.
- b. Deberá proporcionar el certificado emitido por una entidad acreditada y el **Statement of Applicability (SoA)** relevante para el servicio.

2. Seguridad de los Recursos Humanos

- a. Todo el personal asignado al proyecto debe haber firmado acuerdos de confidencialidad (**NDA**).
- b. Se debe demostrar que el personal recibe capacitación continua en seguridad de la información y mejores prácticas de AWS.

3. Gestión de Activos y Control de Acceso

- a. Implementación de una política estricta de control de acceso basada en el principio de **mínimo privilegio**.
- b. Uso obligatorio de **Autenticación de Múltiple Factor (MFA)** para cualquier acceso a las cuentas de AWS del cliente.
- c. Registro y auditoría de todas las acciones realizadas por los administradores (mediante herramientas como AWS CloudTrail).

4. Seguridad en las Operaciones y Comunicaciones

- a. El proveedor debe asegurar el cifrado de datos tanto en reposo como en tránsito, utilizando protocolos seguros (TLS 1.2+).
- b. Gestión de vulnerabilidades: El proveedor debe realizar escaneos periódicos y aplicar parches de seguridad de acuerdo con los niveles de criticidad definidos.

5. Relación con Proveedores (AWS)

- a. El proveedor actúa como facilitador del **Modelo de Responsabilidad Compartida** de AWS. Debe demostrar cómo gestionará la seguridad "en" la nube, mientras AWS gestiona la seguridad "de" la nube.

6. Gestión de Incidentes y Continuidad

-
- a. El proveedor debe contar con un plan de respuesta a incidentes de seguridad alineado con el anexo A.16 de la norma.
 - b. Definición de tiempos de respuesta (SLA) ante incidentes de seguridad que afecten la infraestructura AWS.

MODALIDAD

La presente contratación se ajustará a la modalidad Orden de Compra Abierta, aplicable en el caso en que el Organismo contratante no pudiese prefijar con suficiente precisión la cantidad de unidades de los bienes o servicios a adquirir o contratar o las fechas o plazos de entrega, según la normativa establecida en el Reglamento de Compras y Contrataciones de la CA.

FRECUENCIA DE LAS SOLICITUDES DE PROVISIÓN

La frecuencia aproximada con que se realizarán las solicitudes de provisión será mensual. La no formulación de solicitudes de provisión durante la vigencia de la contratación, no generará ninguna responsabilidad para la CA y no dará lugar a ningún reclamo indemnizatorio a favor del CONTRATANTE.

- 1) Contrato anual con facturación mensual por consumo.
- 2) Umbral mínimo mensual de 40 horas.
- 3) Definición de valor hora fijo para excedentes.
- 4) Un máximo de consumo de 80 horas mensuales.
- 5) Tecnologías a consumir
 - Consulting Service | Professional Service | Managed Service
 - AWS Config
 - AWS Control Tower
 - AWS Service Catalog
 - EC2
 - VPC
 - CloudFront
 - AWS WAF & Shield
 - AWS Firewall Manager
 - Amazon EKS
 - AMAZON RDS (PostgreSQL / Oracle)

ENTREGABLES

El CONTRATANTE deberá presentar mensualmente a la Unidad de Tecnología y Comunicaciones un reporte detallado de los servicios consumidos. En dicho reporte deberán constar los servicios prestados y la cantidad de horas a certificar por el mes en próximo pasado.

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

El CONTRATANTE se encargará de impartir la formación necesaria al personal que la CA designe sobre toda configuración, parametrización y toda aquella información necesaria para el correcto funcionamiento de la plataforma.