

P.E.T
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS
“SERVICIO DE SOPORTE
SISTEMA DE LIQUIDACION DENARIUS”

Objetivo de SOFSE: contar con las actualizaciones del producto que contemplen mejoras sobre las versiones anteriores, y actualizaciones legales que deban ser contempladas en los procesos relacionados con el sistema

Objetivo:

El servicio a prestar comprenderá dos tipos de soporte:

- a)** Soporte técnico sistema original Denarius
- b)** Soporte in situ 160 horas por mes de servicio profesional de Intersoft para el soporte técnico, ayuda en las tareas de mejoras, implementación y mantenimiento del sistema de RRHH implementado en SOFSE

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO BÁSICO DE SERVICIO:

A Servicio de actualización Ideafix / Essentia / Denarius

A1 Objetivo de SOFSE

Contar con las actualizaciones de los productos Ideafix, Essentia y Denarius que contemplen mejoras sobre las versiones anteriores, y actualizaciones legales que deban ser contempladas en los procesos relacionados con el sistema.

A2 Alcance del requerimiento de SOFSE

Las especificaciones técnicas son las siguientes:

Especificaciones técnicas por ítems:

- El update deberá permitir acceder a las nuevas versiones, patch level, service pack, reléase, etc., que puedan surgir en el periodo contratado
- Toda resolución legal que afecte el producto deberá estar incluida en el alcance del contrato como así también las modificaciones correspondientes
- Deberá incluir un soporte telefónico preferencial y/o presencial, para la resolución de consultas sobre el producto.

El servicio se prestará de Lunes a Viernes en el horario de 10 a 18

Los niveles de criticidad de incidentes y tiempos de respuesta serán como mínimo:

Criticidad	Tiempo de Respuesta	Detalle
Alto	4 Hs	Las aplicaciones no se encuentran en funcionamiento. El problema no permite cumplir con tareas básicas necesarias y esenciales de las operaciones del negocio.
Medio	8 Hs	Las aplicaciones están funcionando, pero el problema causa un impacto parcial y algunos servicios no funcionan.
Bajo	24 Hs	Las aplicaciones se encuentran en funcionamiento. El problema causa un impacto limitado. El servicio que no funciona no es crítico para el negocio y se puede continuar la operación.

Si el ADJUDICADO incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones, S.O.F.S.E aplicará una penalidad.

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) comprometidos por el ADJUDICADO será sancionado con las multas que se detallan a continuación:

Multa = Horas totales de Demora * Valor Mensual de los Servicios Afectados * 0,0002

Donde:

- Horas totales de Demora = Suma del total de horas de atraso acumuladas en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLA.-
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio afectado

Esta penalidad será deducida de las certificaciones presentadas mensualmente por el pago del servicio.

A3 Duración prevista para el Acuerdo Básico del Servicio de OFERENTE

o El tiempo del contrato se establece en 9 meses calendario a partir de la suscripción de la correspondiente Acta de Inicio + 3 meses eventuales.

B Soporte Técnico in situ Sistema Denarius parametrizado para SOFSE

B1 Objetivos de SOFSE:

Contar con un servicio de ayuda y soporte en las oficinas de SOFSE sobre la solución implementada por SOFSE basada en el aplicativo Denarius para la liquidación de sueldos y la administración de Recursos Humanos

B2 Alcance del Requerimientos de SOFSE

Continuar con la implementación de mejoras sobre el sistema, colaborar con el desarrollo y ejecución de requerimientos urgentes sobre el sistema de liquidación de sueldos y administración de personal, Denarius, parametrizado y adaptado a las necesidades de SOFSE.

El servicio se realizará sobre los módulos implementados y parametrizados por SOFSE que se describen a continuación:

Básico

Liquidación

Legales Argentina

Retroactivos

Embargos

Novedades

Asistencias y licencias

Plan Vacacional

Horas Extras

Turnos y Fichadas

Sanciones

Medicina Laboral

Empleos

Gestión del Conocimiento

Evaluación de Desempeño

Ideafix 5.2.1

IdeaNet Access 2.0

GIF 2.0

El requerimiento del servicio involucra tareas técnicas, de programación y funcionales para el mantenimiento y operación de la solución informática específica para SOFSE desarrollada sobre el Sistema Denarius.

La asignación de tareas y los tiempos previstos para el desarrollo de las mismas será realizada por el responsable del sistema Denarius de SOFSE.

Las tareas a desarrollar incluirán tanto los módulos implementados en SOFSE como las que se requieran para la implementación de nuevos módulos del sistema durante la vigencia del contrato de servicios.

Los servicios a prestar bajo el presente requerimiento son complementarios a cualquier convenio de actualización de versiones, soporte específico o implementaciones futuras del sistema estándar.

El servicio será prestado íntegramente en las oficinas de SOFSE donde se ubique el equipo de trabajo de sistemas asignado al aplicativo Denarius.

B3 Requerimiento de Niveles de Servicio

El servicio debe satisfacer las expectativas y requerimientos de SOFSE incluyendo niveles de prestación, información para su medición y reuniones de seguimiento periódico.

En forma mensual, el responsable del sistema Denarius elaborará una certificación de servicios que indique que el servicio se prestó bajo las condiciones de tiempo y calidad previstas en el contrato de servicios.

B4 Requerimientos sobre el Servicio de OFERENTE

o El recurso a asignar por parte de Intersoft deberá contar con sólidos conocimientos en programación Ideafix, y haber trabajado con el aplicativo standard y su respectiva base de datos. Este recurso será entrevistado y aprobado por parte de SOFSE antes de iniciar las tareas.

o El recurso a asignar al contrato de soporte no podrá ser reemplazado excepto razones de fuerza mayor, en cuyo caso se deberá aplicar las condiciones de aprobación de cambios descriptas en el punto anterior.

o El servicio se prestará de Lunes a Viernes en el horario de 10 a 18.

o El recurso a asignar deberá contar con un certificado de ART para ingresar y permanecer en la empresa.

Una copia de dicho certificado estará en poder del responsable de SOFSE del sistema Denarius.

o El recurso a asignar deberá firmar un convenio de confidencialidad sobre la información a la que acceda por prestar servicios sobre los sistemas de Recursos Humanos de SOFSE.

o La capacitación del recurso a asignar sobre el sistema solución específico de SOFSE será brindada por personal de SOFSE.

B5 Duración prevista para el Acuerdo Básico del Servicio de OFERENTE

o El tiempo del contrato se establece en 9 meses a partir de la asignación del recurso y de la suscripción del correspondiente Acta de Inicio más 3 meses EVENTUALES.

ANEXO 1 – Planilla de Cotización

Se agrega como Anexo I la planilla de cotización a ser presentada.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

**Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas**

Número:

Referencia: RC 31671 - Pliego de Especificaciones Técnicas

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.