

Soporte correctivo, evolutivo y  
renovación de licencias  
Sistema Catalog

Pliego de Especificaciones  
Técnicas

## Contenido

■ A1 Objetivos de SOFSE .....	2
■ A2 Esquema de soporte general para el Sistema de Catalogación .....	2
■ A3 Alcance del Requerimiento de SOFSE.....	3
■ A.3.1 Renovación de licencias Sistema Catalog.....	3
■ A.3.2 Soporte Correctivo Sistema Catalog .....	4
■ A.3.3 Soporte Evolutivo Sistema Catalog (a demanda).....	5
■ A4 Requerimiento de Niveles de Servicio .....	7
■ A5 Penalidades .....	8
■ A6 Gestión del Cambio en el Servicio:.....	9
■ A7 Requerimientos sobre el Servicio del OFERENTE.....	9

### ■ **A1 Objetivos de SOFSE**

La presente contratación tiene como objetivo continuar utilizando los componentes del sistema Catalog para realizar la catalogación de los materiales y servicios utilizados en los procesos de compra y gestión de stocks de la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE).

En igual sentido se procura incorporar mejoras al software implementado para agilizar el proceso de alta, baja y modificación de materiales y servicios de modo de continuar mejorando la calidad de los maestros.

### ■ **A2 Esquema de soporte general para el Sistema de Catalogación**

La mesa de ayuda de SOFSE realizará la centralización de todos los requerimientos de los usuarios y funciona como el único punto de contacto entre las áreas de soporte y los usuarios finales, centralizando todos los incidentes y requerimientos realizados vía telefónica y correo electrónico. El servicio de soporte de nivel 1 y 2 se brinda desde SOFSE, el soporte de nivel 3 para el Sistema Catalog es el que se está contratando mediante el presente pliego el cual será realizado en forma remota desde las instalaciones del OFERENTE:

Descripción de Niveles de Soporte del producto:

- **Nivel 1 o Mesa de Ayuda:** Recibe las solicitudes de soporte generadas por los usuarios finales de SOFSE, cuando este nivel de soporte no puede resolver la solicitud deriva la misma al segundo nivel de soporte de SOFSE. Este nivel tiene la responsabilidad de dar el primer diagnóstico. De acuerdo a las características del requerimiento o incidente el agente deberá resolverlo o escalarlo al nivel que corresponda.
- **Nivel 2:** Provee soporte a aplicaciones a partir de las solicitudes derivadas por el nivel 1 o mesa de ayuda o del monitoreo de infraestructura o del análisis funcional. En este nivel se resuelven solicitudes que NO requieren modificar código de aplicaciones. Este nivel está a cargo del equipo responsable de la aplicación Catalog en SOFSE.

- **Nivel 3:** Contempla tareas de soporte a muy bajo nivel de la solución, tareas de correcciones, mejoras y optimizaciones a fin de lograr la resolución de nuevos requerimientos y/o necesidades o solución de errores no resueltos por los niveles 1 y 2 de SOFSE. Este nivel estará a cargo del OFERENTE.

### ■ **A3 Alcance del Requerimiento de SOFSE**

Los servicios profesionales a prestar por el OFERENTE se refieren a los componentes del sistema de Catalog, el mismo incluye los siguientes módulos:

- ABM
- Consulta
- Administración de Usuarios
- Reportes
- Estadísticas
- Solicitudes
- Complemento Interfaz Catalog SAP

Y los siguientes entornos:

- Materiales Producción
- Materiales Test (QA)
- Materiales Desarrollo
- Servicios Producción
- Servicios Test (QA)
- Servicios Desarrollo

El requerimiento de servicio incluye:

#### ■ **A.3.1 Renovación de licencias Sistema Catalog**

El OFERENTE deberá

- Proveer acceso a la última versión del producto licenciado, y a las actualizaciones periódicas del producto para los módulos adquiridos que incluyen las mejoras operativas logradas por la utilización del producto en la cartera de Clientes del OFERENTE para el periodo de DOCE (12) meses a contabilizarse a partir de la firma del acta de inicio.
- Proveer asistencia para el acceso a la última versión del producto licenciado, así como instructivos y soporte para su instalación. En caso que la asistencia no sea efectiva realizarla en forma remota, se solicitará asistencia presencial del proveedor.
- Proveer asistencia en migraciones de base de datos y /o servidor en caso de actualizar y/o reinstalar la infraestructura en forma telefónica o remota, así como instructivos de instalación. En caso que la asistencia no sea efectiva realizarla en forma remota, se solicitará asistencia presencial del proveedor.
- Proveer la capacitación necesaria luego de una actualización de las nuevas funcionalidades incorporadas.

- Proveer mediante la adquisición de una única licencia acceso a la utilización del producto a todos los usuarios que lo requieran, en cualquiera de los 6 entornos Desarrollo, Calidad y Producción para materiales y servicios.

El servicio se certificará por única vez, al inicio del periodo de renovación de las licencias.

### ■ **A.3.2 Soporte Correctivo Sistema Catalog**

Con el fin de asegurar la operatividad de la aplicación en los diferentes módulos en los distintos entornos el OFERENTE deberá poner a disposición una MESA DE AYUDA para registrar los tickets reportados por el nivel 2 de SOFSE.

El soporte de nivel 3 del OFERENTE deberá analizar y resolver problemas relativos a:

- Soporte ante errores de la aplicación (búsqueda y resolución de bugs) que pudieran ocurrir y que hagan que el sistema no funcione adecuadamente. En los casos que los errores puedan atribuirse a la base de datos o sistema operativo (cuyas versiones están homologadas para utilizarse con la aplicación) que afectan al funcionamiento, el ADJUDICATARIO recomendará y participará en las acciones a tomar hasta la resolución del problema.
- Identificar los posibles factores (por ej. y no limitados a: riesgos, performance, etc.) que afectan al sistema, y proporcionar las recomendaciones necesarias.
- Solucionar problemas de solicitudes defectuosas (problemas en el flujo de aprobación y/o en sus datos).
- Incorporación de nuevos valores posibles a adicionales.
- Corrección y reenvío de solicitudes con error de interfaz.

Los incidentes estarán clasificados de acuerdo con el impacto del problema en cuanto a importancia y alcance.

El compromiso de respuesta (solución o plan de acción) de la mesa de ayuda del OFERENTE deberá brindar el nivel de servicio definido en el punto "A4. Requerimiento de nivel de servicio".

Los requerimientos recibidos a través de la mesa de ayuda de SOFSE, deberán ser canalizados por mail con acuse de recibo de recepción por parte de a la mesa de ayuda del OFERENTE, en un formato a definir de mutuo acuerdo.

El OFERENTE deberá presentar la conformación del equipo de trabajo y su organigrama, indicando también la cantidad de recursos y tareas que realizarán para poder atender el volumen de ticket correctivos estimados y el nivel de servicio solicitado por SOFSE. La metodología de trabajo deberá estar basada en los conceptos ITIL v.3.

<b>Servicio</b>	<b>Cantidad solicitada</b>	<b>Unidad</b>
Soporte Correctivo Sistema Catalog	12	Meses

El OFERENTE deberá dimensionar el servicio sobre la base de las siguientes premisas: 200 tickets en 9 meses (noviembre 2019 a julio 2020).

- 100 tickets de nivel 1 y 2 (ej: contraseñas y ABM de datos maestros)
- 100 tickets de soporte nivel 3 (ej: ajuste en los workflows resueltos por el proveedor)

Mensualmente el ADJUDICATARIO brindará una bitácora de todos los tickets reportados, su clasificación, su estatus y la fecha/hora de creación y resolución para poder evaluar el cumplimiento del nivel de servicio requerido por el presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

El servicio se certificará mensualmente por el monto total del servicio mensual en caso que se hubiese cumplido el nivel de servicio establecido; en caso contrario, se aplicarán las penalidades definidas en el punto A5 Penalidades.

### ■ A.3.3 Soporte Evolutivo Sistema Catalog (a demanda)

Comprende la contratación de servicios profesionales para el desarrollo de nuevas funcionalidades, rearmado de flujos de aprobación y/o cambios en el funcionamiento y relaciones de las solapas de adicionales, entre otras mejoras cuyo propósito es lograr agilizar el proceso de alta, baja o modificación de materiales o resolver necesidades específicas que surjan de la operación del software de Catalogación.

El ADJUDICATARIO deberá presentar una estimación de esfuerzo en horas de los requerimientos de mejora que serán evaluados por el equipo encargado del Sistema Catalog en SOFSE. Una vez aceptada la estimación de esfuerzo, el ADJUDICATARIO comenzará el relevamiento y desarrollo de una Especificación Funcional que será aprobada por TAO para avanzar a la ejecución de las mejoras.

La estimación de esfuerzo incluirá además de las horas de especificación y desarrollo, las horas de soporte de los evolutivos para los primeros días de operación como garantía técnica de las mejoras implementadas.

Mensualmente el ADJUDICATARIO brindará una bitácora de todos los requerimientos realizados, su estatus y las horas utilizadas que será utilizado en el proceso de certificación de servicios. El servicio se certificará mensualmente por las horas del soporte evolutivo realmente ejecutadas, en caso de desvíos entre las horas reales y las planeadas quedará a criterio de SOFSE aceptar o no las horas excedentes con la debida justificación.

A los efectos de esta contratación se asume la siguiente necesidad de horas de soporte evolutivo:

Servicio	Cantidad	Unidad	Cantidad	Unidad	Total	Unidad
Soporte evolutivo Sistema Catalog	160	Hs/mes	12	Mes	1.920	Hs

La distribución de horas requeridas por SOFSE podrá variar en función de la necesidad de mejora de SOFSE del sistema Catalog y de la disponibilidad de recursos para pruebas.

El volumen de horas de soporte evolutivo se basa en una primera estimación de los siguientes requerimientos de mejora:

ID	Resumen	Descripción requerimiento	Hs
2000002496	Ficha de catálogo de materiales en formato pdf de uno o más materiales/servicios	Se requiere descargar la ficha de uno o más materiales/servicios en formato pdf para enviar a los proveedores.	200
2000004140	Agregar el campo "modelo" en la solapa "Marcas/Fabricantes"	MMRR requiere incorporar el campo "modelo" además de los ya existentes "marca" y "número de parte" en la solapa "Marcas/Fabricantes".  Generar un nuevo chequeador para indicar items con igual modelo.	184
2000006268	Extracción de datos para generar reportes de monitoreo de los tiempos de gestión del maestro de materiales y servicios	Se requiere de un reporte o una pantalla que permita ejecutar los queries de selección a las tablas de la base de datos que permitan monitorear los tiempos para gestionar el ABM de materiales.	152
2000004136	Cambiar el flujo y la funcionalidad para el pedido de aclaración de dudas de los ID recibidos	Catalog permite el pedido de aclaración a un usuario evitando así el rechazo de la solicitud de ABM del material y volver a iniciar desde el principio el proceso de ABM de materiales.  Se requiere que el pedido de aclaración pueda ser dirigido a cualquier integrante individual o grupo de usuarios del workflow de ABM de materiales y que el tiempo extra insumido recaiga al usuario al que se le solicita la aclaración.	144
2000006946	Abreviaturas a nivel de frase	Se requiere que Catalog gestione un diccionario de abreviaturas a nivel de palabra en lugar de frase (string).  El utilizar la misma abreviatura independientemente del material simplificará las búsquedas de materiales por descripción breve.	128
2000005179	Discriminar características obligatorias y opcionales en la descripción ampliada de materiales	El catalog tiene indicado que características son obligatorias y cuáles son opcionales para definir el material.  Se requiere que la descripción ampliada del material discrimine las características obligatorias de las opcionales, esto permitirá ampliar el universo de materiales que cubren las especificaciones.	120
2000006190	Ajustar el workflow para eliminar la intervención de contabilidad	Automatizar la determinación la categoría de valoración a partir del grupo de artículo (relación 1 a 1).  Eliminar la intervención de contabilidad para definir la categoría de valoración en el alta de materiales.	120
2000007050	Clonación e inactivación de materiales	Se requiere una funcionalidad para clonar materiales: - copia completa del material - modificación de valores de determinados campos del material (ej: categ. valoración, grupo de artículo, datos de calidad, etc) - inactivación del material original - asignación del material original como material sustituto	168
N/A	Otras mejoras	Otras mejoras aún no identificadas	704

## ■ A4 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.

Servicio	Horario	Descripción
Soporte Correctivo	Días hábiles de 8 a 17 horas en modalidad remota.  Para problemas excepcionales que no puedan ser resueltos en modalidad remota se solicitará asistencia presencial	Servicio de soporte de nivel 3 a equipo de soporte GSyP,
Guardia Pasiva de especialista del producto Catalog	Días hábiles de 17 a 19hs por guardia telefónica	Servicio de soporte a usuarios surgidos fuera de horario habitual.

### Requerimientos, Eventos y/o Incidentes:

En relación a los tiempos de respuesta ante incidentes y/o eventos remitidos y/o informados por SOFSE a través de la Mesa de Ayuda (MDA), deben considerar la prioridad o severidad en función del impacto y la urgencia del requerimiento, evento o incidente registrado

Severidad	Descripción	Tiempos de Respuesta y Resolución Esperada	Frecuencia de medición
1- Crítica	Pérdida completa de procesos críticos de la organización, de forma que la operación no puede continuar.	Resolución: en 24 horas corridas a partir de la recepción del ticket el ADJUDICATARIO debe proponer una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema Catalog.	Mensual
2- Alta	Alto impacto en procesos críticos de la organización, la operación puede continuar; la falla implica pérdida de funcionalidad	Resolución: 3 días hábiles a partir de la recepción del ticket el ADJUDICATARIO debe proponer una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema Catalog.	Mensual
3- Media	Medio impacto en procesos críticos de la organización, la	Resolución: 5 días hábiles a partir de la	Mensual

	operación puede continuar; la falla no implica pérdida de funcionalidad	recepción del ticket el ADJUDICATARIO debe proponer una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema Catalog.	
4- Baja	Trabajo basado en solicitudes de información y consultas, o requerimientos de proyecto (ampliaciones o modificaciones de funcionalidad), no hay impacto en procesos de la organización. La operación puede continuar.	Tiempo de respuesta máximo para estimar incidentes evolutivos: 10 días hábiles a partir de la recepción del ticket.  Tiempo de Resolución: a determinar en función de la priorización en conjunto con el OFERENTE	Mensual

- Los tiempos de respuesta, a los efectos de calcular el nivel de servicio, serán medidos y contados a partir de la recepción del acuse de recibo del ADJUDICATARIO del ticket reportado por SOFSE ante el incidente, evento o requerimiento detectado y la confirmación de la prueba exitosa de la solución definitiva o alternativa en el entorno QAS, por parte del responsable de soporte de nivel 2 de la aplicación Catalog de SOFSE.
- Los incidentes de Severidad 1-Crítica, 2-Alta y 3-Media son estrictamente relacionados a errores no incluyendo soporte, ampliaciones o modificaciones de funcionalidad
- Los incidentes de Severidad 4-Baja corresponden a eventos o requerimientos de soporte, ampliaciones o modificaciones de funcionalidad
- Esquema de aprobaciones de pases entre los entornos: toda implementación requiere de la aprobación previa del coordinador de SOFSE y la realización de la validación de la implementación en el entorno de Calidad por parte del usuario clave y del responsable de aplicación Catalog de SOFSE previa a la puesta en producción del mismo.
- Reportes de Nivel de Servicio: mensualmente y junto a la factura del servicio, el OFERENTE entregará un informe que refleja el grado de cumplimiento del servicio de acuerdo a los parámetros establecidos como Acuerdo de Nivel de Servicio mencionados anteriormente, SOFSE conformará el servicio prestado firmando un certificado de servicios. En caso de incumplimiento del nivel de servicio se aplicarán los descuentos indicados en el ítem "A5 Penalidades".
- Los incidentes de severidad Crítica requieren que el OFERENTE preste servicio hasta dejar operativa la aplicación o módulo afectado.

## ■ A5 Penalidades

- El incumplimiento en los plazos de solución de incidentes correctivos será penalizado por SOFSE, sin perjuicio de otras acciones legales y demás medidas administrativas que surgen de la aplicación del Pliego de Condiciones Particulares.
- Si el Adjudicatario no cumpliera con la presentación de la totalidad de los comprobantes de servicio correspondientes al mes calendario, se aplicará una penalidad del 5% de la facturación mensual. Se aclara que esta penalidad será complementaria a las registradas por los atrasos incurridos en las atenciones.

- Los atrasos serán calculados por los registros de apertura y cierre de incidentes documentados en la herramienta de Mesa de Ayuda propiedad de SOFSE
- Las penalidades establecidas no serán de aplicación en caso de atrasos producidos por razones no imputables a la empresa, a juicio de SOFSE
- Del total de incidentes cerrados por el Adjudicatario en el mes, se calculará el porcentaje de incidentes que poseen atrasos por causas imputables al mismo.
- Se efectuará un descuento sobre el monto total de la facturación mensual, teniendo en cuenta las consideraciones de la siguiente Tabla de niveles de servicio:

Porcentaje de Incidentes cerrados en término	Mayor o igual al 85%	Menos del 85% y hasta el 50% inclusive	Menos del 50%
Porcentaje de descuento a aplicar	0%	20%	50%

Este descuento será adicional al correspondiente al que se aplica en concepto de demoras en la presentación de los comprobantes de servicio.

## ■ **A6 Gestión del Cambio en el Servicio:**

Todos los cambios relacionados al nivel de utilización o consumo de los servicios opcionales (incremento en cantidad de usuarios del producto y/o horas de soporte adicionales requeridas por incremento de tickets/usuarios) se gestionarán a través de un procedimiento de administración de cambios:

- **Solicitar Cambio**  
Los cambios para la utilización de los servicios opcionales previstos en el Acuerdo Básico serán solicitados por el Coordinador del servicio por parte de SOFSE, especificando las modificaciones correspondientes en el documento "Solicitud de Cambio".
- **Analizar Cambio**  
Los cambios solicitados en el punto anterior deberán ser analizados por el ADJUDICATARIO, debiendo generarse para los mismos, alternativas de solución (cuando existan diferentes posibilidades de solución). Estas alternativas deberán ser evaluadas por el Comité de Control de Cambios y presentadas a SOFSE para su aprobación.
- **Aprobar Cambio**  
Si SOFSE decide aprobar formalmente la solución (en el caso de existir alternativas de solución deberá seleccionar una de ellas), el ADJUDICATARIO implementará el cambio aprobado en el servicio.  
Si el SOFSE decide no aprobar formalmente la solución presentada, el ADJUDICATARIO desestimará la implementación del cambio solicitado.

## ■ **A7 Requerimientos sobre el Servicio del ADJUDICATARIO**

**Consideraciones generales:**

- El ADJUDICATARIO no podrá transferir parcial ni totalmente ninguna de las responsabilidades asumidas objeto de la presente contratación.
- Es MANDATORIO que el personal asignado al servicio del ADJUDICATARIO resida en Argentina para participar de actividades en sitio presencial en caso de ser requerido por SOFSE
- El personal del ADJUDICATARIO deberá trabajar en conjunto con el personal técnico designado por SOFSE, en el total de las tareas, en un todo de acuerdo a las especificaciones establecidas en el presente pliego.
- El ADJUDICATARIO suministrará asesoramiento en la solución de incidentes.
- El ADJUDICATARIO aportará los recursos profesionales con los conocimientos y, fundamentalmente, con la experiencia que ameriten los problemas a ser resueltos.
- El ADJUDICATARIO generará documentación relacionada con aquellos aspectos técnicos de herramientas, configuración y ajustes que a criterio de SOFSE sean necesarios para el mantenimiento de la infraestructura. El alcance de la documentación será definido por SOFSE.
- El ADJUDICATARIO deberá contar con los medios de infraestructura propios que le permitan brindar servicio remoto (por ejemplo y no limitada a): ubicación física, escritorio, iluminación, sanitarios, conexión de red, software, herramientas de gestión y administración, etc. sin cargo adicional para SOFSE

**Gestión del Servicio:**

- El oferente deberá designar en su oferta un representante técnico, quien será el nexo ante SOFSE durante el desarrollo de las actividades. Las responsabilidades del mismo serán
  - Ser el referente del servicio ante cualquier problema
  - Llevar el control de la planificación de las tareas
  - Proponer y acordar mejoras al servicio.
  - Brindar soporte metodológico, asesoría en materia de documentación de procesos y procedimientos, mejores prácticas y benchmark de mercado para el desarrollo del servicio.
  - Participar activamente en las actividades de análisis y resolución de incidentes.
  - Presentar los reportes de estado mensuales para análisis de incidentes y sus causas
  - Proporcionar un punto único de contacto al equipo de soporte de la Gerencia de Sistemas y Procesos de SOFSE para los requerimientos e incidentes relacionados con el servicio de soporte correctivo y evolutivo.
  - Proveer la infraestructura necesaria para brindar el servicio de Mesa de Ayuda, asegurando que las mismas sean suficientes de acuerdo a los niveles de servicio acordados.
  - Registrar, clasificar, asignar y dar seguimiento de los requerimientos e incidentes reportados por el equipo de soporte de SOFSE.