

Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

**Soporte Correctivo, Evolutivo y
Licencias
Sistema Catalog**

**Pliego de Especificaciones
Técnicas**

Contenido

■ A1 Objetivos de SOFSE	3
■ A2 Esquema de soporte general para el Sistema de Catalogación	3
■ A3 Alcance del Requerimiento de SOFSE	3
■ A.3.1 Licencias Sistema Catalog	4
■ A.3.2 Soporte Correctivo Sistema Catalog.....	4
■ A.3.3 Soporte Evolutivo Sistema Catalog.....	5
■ A4 Requerimiento de Niveles de Servicio	6
■ A5 Multa por Incumplimiento de SLA (Acuerdo de Nivel del Servicio):	8
■ A6 Gestión del Cambio en el Servicio:	8
■ A7 Requerimientos sobre el Servicio del ADJUDICATARIO.....	8
Anexo I – Planilla de Cotización	10

■ A1 Objetivos de SOFSE

La presente contratación tiene como objetivo utilizar los componentes del sistema CATALOG con el fin de llevar a cabo 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 para agilizar el proceso de alta, baja y modificación de materiales y servicios de modo de mejorar la calidad de los maestros.

■ A2 Esquema de soporte general para el Sistema de Catalogación

Mediante la herramienta de Service Desk, SOFSE realizará la centralización de todos los requerimientos de los usuarios; funcionando como el único punto de contacto entre las áreas de soporte y los usuarios finales, (todos los incidentes y requerimientos realizados vía telefónica y correo electrónico se cargarán en dicha herramienta). 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
- Clonador de Materiales
- Reporteador
- Mejoras implementadas como requerimientos evolutivos

Y los siguientes entornos:

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

■ **A.3.1 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 (anual), 100% al inicio del periodo 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 ingresar al Service Desk de SOFSE, para tomar conocimiento de los tickets reportados y registrar las novedades de los incidentes a medida que se avancen.

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.
- Capacitaciones programadas a los sectores de soporte de Sofse con la finalidad de que puedan incorporar dicho conocimiento en futuras incidencias.

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”.

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.

Servicio	Cantidad solicitada	Unidad
Soporte Correctivo Sistema CATALOG	12	Meses

El OFERENTE deberá dimensionar el servicio sobre la base de las siguientes premisas: 100 tickets promedio en 12 meses contados partir de la firma de Acta de Inicio.; para resolución de temas de nivel 1, 2 y 3.

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 y/o sanciones definidas en el punto A5.

■ A.3.3 Soporte Evolutivo Sistema Catalog

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.

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	16	Hs/mes	12	Mes	192	Hs

La distribución de horas requeridas podrá variar en función de la necesidad de SOFSE.

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.

■ **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 a través de la herramienta de SOFSE Service Desk, 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	Mensual

		defecto o problema generado en el sistema Catalog.	
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 operación puede continuar; la falla no implica pérdida de funcionalidad	Resolución: 5 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
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 ticket por parte del ADJUDICATARIO y 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 de pruebas (QAS) por parte del usuario clave.
- 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.
- Los pasajes al ambiente productivo deberán realizarse mediante procedimientos desarrollados por el ADJUDICATARIO. Dichos procedimientos deberán poder ser ejecutados directamente desde el sistema, sin requerir ediciones ni intervenciones manuales adicionales por parte del personal autorizado. El ADJUDICATARIO deberá especificar, en cada caso, los requerimientos de acceso necesarios para la correcta ejecución de los procedimientos. Asimismo, todos los procedimientos deberán adjuntarse al sistema de gestión de incidentes como documentación y evidencia para auditoría.
- 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 Multa por Incumplimiento de SLA (Acuerdo de Nivel del Servicio):**

Se aplicará la penalidad y/o sanción según lo establecido en la normativa de SOFSE (Artículo 66 del RCC y el capítulo XVII y XVIII del PBCG).

■ **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 desestimaré 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 nexa 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.

Anexo I – Planilla de Cotización

ANEXO A - PLANILLA COTIZACIÓN						
Contratación N°: Clase de Contratación: Expediente: Objeto: Soporte Correctivo, Evolutivo y Renovación de Licencias Sistema Catalog Adjudicación : Total					DETALLE PROVEEDOR	
					Razón Social	
					C.U.I.T.	
Renglón	Cantidad	U/M	Descripción	MONEDA	Precio Unitario	Subtotal (Cantidad x Precio Unitario)
1	12	MES	Licencias Sistemas Catalog			
2	12	MES	Soporte Correctivo			
3	192	HORAS	Horas Soporte Evolutivo			0,00
Subtotal						0,00
I.V.A.						0,00
TOTAL						0,00
TRENES ARGENTINOS						
OPERACIONES						



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: Pliego de Especificaciones Técnicas- Soporte Correctivo, Evolutivo y Licencias Sistema Catalog

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 10 pagina/s.