

“2022 – Las Malvinas son Argentinas”

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



Ministerio de Transporte
Presidencia de la Nación

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

**“RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO DE
LICENCIAS ARIS – CONECTOR ARIS-SAP
ENABLENOW”**

INDICE DE CONTENIDOS

Artículo 1°. Objetivos de SOFSE	3
Artículo 2°. Alcance	3
Artículo 3°. Descripción del servicio.....	3
Artículo 4°. Incidencias: expectativas de servicio.....	4
Artículo 5°. Duración y Plazo de Ejecución del Servicio	5
Artículo 6°. Formas de prestación del servicio.....	5

Artículo 1°. Objetivos de SOFSE

El presente pliego tiene por objetivo continuar utilizando los componentes de la herramienta de modelado de procesos y procedimientos en forma colaborativa en todas las áreas de la empresa basado en la metodología standard de Business Process Management (BPM).

Incluye la renovación del conector del sistema EP para SAP EnableNow por el término de ONCE (11) meses.

Artículo 2°. Alcance

Renovación del servicio de mantenimiento de la licencia de uso perpetuo detallado a continuación:

Producto	Sistema Operativo	Métrica	Ambiente	Cantidad
ARIS Connect Server EP for SAP EnableNow	Windows	Concurrent User cumulative	Production	1

El servicio de soporte actualmente suscripto y que se requiere renovar es denominado por el fabricante de software como “Enterprise Active”.

Artículo 3°. Descripción del servicio

El servicio se compone de:

a) SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

- Acceso veinticuatro (24) horas al Portal de Soporte Técnico, incluyendo acceso de contactos técnicos autorizados por SOFSE al sistema para la presentación de informe de peticiones para buscar y presentar errores, acceso a información sobre nuevos productos, documentación, centro de conocimiento, e información sobre las Correcciones (fixes) disponibles.
- Respuesta inicial 24x7 de Soporte Técnico para todos los incidentes en el tiempo de reacción definido.
- Plan de resolución dentro de las primeras cuatro horas desde la recepción del incidente de Crisis.
- Prioridad en la cola de soporte incidencias que tengan el mismo nivel de severidad.

Para la prestación del servicio, SOF SE se compromete a brindar los contactos de técnicos autorizados para acceder al Portal de Soporte Técnico, así como también a llevar a cabo reuniones online individuales a los efectos de informar nuevas características, acontecimientos y usos de ésta Operadora Ferroviaria.

b) ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y DE LA DOCUMENTACIÓN.

- Nuevas versiones autorizadas de productos (ya sean Versiones Mayores o Versiones Menores);
- Actualizaciones del Software conteniendo correcciones de errores (que podrán ser Service Releases, Paquetes de Servicios (Service Packs), Actualizaciones (Updates) o Mejoras (Upgrades);
- Actualizaciones de Documentación para el Software; e
- Información sobre la disponibilidad de actualizaciones del Software y de la Documentación publicada por el Proveedor y disponible en el Portal de Soporte Técnico.

c) PROCESAMIENTO DE INCIDENCIAS.

Artículo 4°. Incidencias: expectativas de servicio.

Las expectativas del servicio están contenidas en el siguiente cuadro:

Nivel de Severidad	Crisis	Critico	Estándar
Definición	El problema del cliente tiene un impacto grave en el negocio. El cliente no puede utilizar el Software, lo que conlleva un gran perjuicio para el desarrollo de su actividad. El trabajo no puede desarrollarse normalmente.	El problema del cliente tiene un impacto significativo en el negocio. Sin embargo, se puede seguir trabajando de forma restringida. El Software puede utilizarse pero de manera muy limitada. No hay ninguna solución alternativa adecuada disponible. El cliente está sufriendo una pérdida significativa del servicio.	El problema del cliente tiene algún impacto en el negocio. El Software puede utilizarse y solo causa algunos inconvenientes. Puede ser un error menor, un error de documentación o de funcionamiento incorrecto de la aplicación, que no dificulta el funcionamiento del sistema de manera significativa.
Tiempo de reacción	30 Minutos durante Horario Laboral: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.	2 Horas Laborables: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.	1 Día Hábil: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.
Medida de reacción	El cliente recibe un plazo para la Corrección del Error.	El cliente recibe un plazo para la Corrección del Error.	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la fecha de publicación de la actualización del Software que solucionará el problema • Indicación de que se están llevando a cabo cambios/mejoras de acuerdo con la estrategia del Proveedor.

Artículo 5°. Duración y Plazo de Ejecución del Servicio

El plazo de duración de la contratación del servicio se establece en ONCE (11) MESES a computarse a partir de la firma del Acta de Inicio, suscripta entre las partes contratantes.

Artículo 6°. Formas de prestación del servicio

Se proporcionarán resultados o soluciones por alguno de los siguientes métodos:

- Teléfono
- Portal de Soporte Técnico
- E-mail
- Soporte de datos

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA:

Los oferentes deberán presentar la documentación y/o información requerida a continuación:

- a) Especificaciones Técnicas;
- b) Propuesta comercial;
- c) Cualquier otra documentación complementaria que el oferente estime corresponder a los fines de detallar el aspecto técnico de su propuesta;

Nota: En todos los casos la documentación que se acompañe deberá estar redactada en idioma nacional. En caso de que la documentación está redactada en idioma extranjero, se deberá acompañar la correspondiente traducción, realizada por traductor público matriculado.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: Pliego de Especificaciones Técnicas - RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS
ARIS – CONECTOR ARIS-SAP ENABLENOW

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.