

Servicio de Software PREM SaaS

Pliego de Especificaciones Técnicas.

■ Índice

| | |
|--|---|
| A1 Objetivos de SOFSE | 2 |
| A2 Alcance del Requerimientos de SOFSE | 2 |
| A3 Requerimiento de Niveles de Servicio | 4 |
| A4 Servicio de Soporte de Producto ERP PREM: | 6 |
| A6 Servicio de Administración de Resguardo, Recuperación y | 6 |
| A7 Servicio de Administración de Seguridad informática: | 7 |
| A9 Requerimientos sobre el Servicio de OFERENTE..... | 7 |

■ A1 Objetivos de SOFSE

Continuar utilizando los componentes del sistema de Gestión Administrativo Contable, brindando el soporte a los usuarios y el mantenimiento del producto, así como también el servicio de consultoría. Actualmente el servicio incluye la infraestructura tecnológica de la empresa OFERENTE y la administración de aplicaciones instaladas bajo la modalidad denominada SaaS. La modalidad SaaS consiste en que el software o sistema aplicativo es brindado por OFERENTE como un servicio.

■ A2 Alcance del Requerimientos de SOFSE

Continuar utilizando el sistema de Gestión Administrativo Contable con Obras y Sub Contratos PREM, en modalidad de servicio y solo lectura/consulta, con soporte para un máximo de 10 usuarios concurrentes que de modo remoto acceden a la plataforma ERP (a la vez) a través de Internet, durante 12 meses que comienzan a contabilizarse a partir de la suscripción de la correspondiente Acta de Inicio.

Los usuarios que acceden al sistema lo hacen para gestionar las líneas de trenes: *Sarmiento, Entre Ríos, Chaco, Salta, Tren de la Costa, Retiro-Córdoba-Tucumán, Once-Bragado-Realicó, Tren de la Sierra, Constitución-Mar del Plata, Retiro-Rosario, Retiro-Rufino, Mitre, San Martín, Roca, Belgrano Sur, Constitución Bahía Blanca, Neuquén Cipolletti* y otras líneas que se incorporen a futuro.

A los efectos del presente documento, se entiende por ERP al sistema de Gestión PREM que incluye módulos con las siguientes funcionalidades: Generales, Abastecimiento, Activo Fijo, Bancos, Compras y Contrataciones, Cuentas a Pagar, Cuentas por Cobrar, Contabilidad, Fondos, Impuestos, Caja y Tesorería, Presupuesto (económico y financiero), Planeamiento de Compras, Control de Calidad.

El acceso al sistema será de modo solo lectura/consulta, quedando restringida/anulada la modificación de información así como la operatoria transaccional normal de un uso productivo.

El requerimiento de servicio incluye la provisión de un servicio de soporte y consultoría de producto PREM, a través del cual los usuarios de la solución podrán resolver/escalar incidentes generados por el acceso a la solución. Debido al acceso en modo solo consulta, quedan excluidos cualquier solicitud de cambios en configuraciones, capacitaciones y funcionalidades/requerimientos nuevos o cambios sobre el entorno.

El requerimiento del servicio da derecho a parches/corrección que el software tenga durante la duración del servicio derivados de errores de la plataforma, y no de cambios solicitados por SOFSE o derivados de disposiciones legales o impositivas, independientemente de su origen.

Los Servicios brindados por OFERENTE deben cumplir con los Estándares Tecnológicos para la Administración Pública Nacional y cualquier otra normativa emitida por O.N.T.I. (Organización Nacional de Tecnología Informática).

Descripción de los módulos y sub-módulos disponibles en el ERP PREM SaaS:

Contabilidad

Plan de cuentas Contable
Administración contable
Cumplimiento de requerimientos legales
Categorización de cuentas
Cierre de periodos contables
Inactivación de cuentas
Ingreso de asientos contables
Administración de centros de costos y niveles de desagregación
Registración en línea de todas las operaciones contables
Emisión de balance en línea y en tiempo real

Cuentas a Pagar

Registro y Pago de documentos de terceros
Pagos parciales
Generación de anticipos a proveedores
Realización de pagos no asociados a facturas
Listados de control y reportes (PDF, Excel)
Cálculo y Registración de Retenciones Impositivas

Compras y Contrataciones

Administración de requerimientos de Compra
Emisión de Comparativas de Compra
Asignación de Compradores por Rubro
Gestión de Cotizaciones de Proveedores
Generación de Órdenes de Compra
Seguimiento de Estado de Ítems de Órdenes de Compra

Impuestos

Liquidación de retenciones de impuestos nacionales y provinciales
Generación de informes para AFIP
Configuración de nuevos regímenes impositivos
Configuración de Libros (IVA Compras)
Configuración Impositiva y Retenciones por Empresa, por Proveedor
Configuración de Alícuotas por Impuestos y Retenciones

Fondos

Administración de Fondos Fijos y Anticipos a Rendir
Administración de Adelantos y Rendiciones
Solicitud de Fondos
Manejo de Gastos y de Documentos de Proveedores en Fondos registrados en Planilla de Fondos

Abastecimiento

Administración de Catalogo y Stock
Clasificación y Ubicación de Ítems
Consumo de Ítems en consignación
Seguimiento de solicitud de Materiales
Definición de Unidades de Medida de Ítems
Creación y Seguimiento de solicitud de Compra
Recepción y Devolución de Materiales

Activo Fijo

Definición de periodos de revalúo
Transacciones sobre activos fijos
Revalorización de activos por inflación
Listados de control y reportes

Bancos

Administración de cheques
Apertura y anulación de conciliación
Ingreso de resúmenes bancarios

Caja y Tesorería

Manejo de Stock Financiero de Caja
Integración con Cuentas a Pagar
Manejo de Movimientos de Ingreso y Egreso
Registración de Cobros y Reintegros
Definición de Estructuras entre Cajas

El requerimiento de servicio incluye el soporte y mantenimiento de infraestructura brindado por el OFERENTE que contempla lo siguiente:

- Centralización de los requerimientos, incidentes, atención de problemas de los usuarios del SOFSE en la Mesa de Ayuda del OFERENTE.
- Implementación de un modelo único para la gestión de seguridad y accesos.
- Administración de la infraestructura tecnológica y los procesos definidos en el alcance, monitoreada a través de niveles de servicios.
- Administración de herramientas de seguridad, de administración de riesgos y detección de eventos.
- Las Políticas de copia de seguridad (back-up).
- Soporte de Mesa de Ayuda y de Consultores de Producto y seguimiento y gestión de eventos y reclamos.
- Monitoreo y Mantenimiento del hardware y del software de base.
- No se contempla implementaciones de módulos o sistemas que no figuran en el presente pliego.
- Existirá un máximo de 10 (diez) usuarios que podrán hacer uso del servicio al mismo tiempo y podrán configurarse los procesos para dar soporte a las siguientes líneas de trenes (Sarmiento, Entre Ríos, Chaco, Salta, Tren de la Costa, Retiro-Córdoba-Tucumán, Once-Bragado-Realicó, Tren de la Sierra, Constitución-Mar del Plata, Retiro-Rosario, Retiro-Rufino, Mitre, San Martín, Roca, Belgrano Sur, Constitución Bahía Blanca, Neuquén, Cipolletti y otras líneas que se incorporen a futuro).

En relación al alcance descripto, se adjunta a la presente como ANEXO I la planilla de cotización a completar por el OFERENTE que constará del siguiente ITEM:

| Item | Producto | Cantidad |
|------|--|--------------------------|
| 1 | Servicio PREM SAAS (Gestón, Hosteo, MDA, Soporte y Mantenimiento de Infraestructura del producto ERP - PREM) | 10 usuarios concurrentes |

■ A3 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 | Nivel de Servicio | Horario | Descripción |
|---------------------------|-------------------------------|--|--|
| Servicio de Producto PREM | Disponibilidad 98.5% | 7 x 24 Los 365 días del año. | Servicios de Sistema de Gestión Administrativo Contable con Obras y Sub contratos medido anualmente. |
| Atención al usuario | Dentro de las 8 horas hábiles | De lunes a viernes de 09:00hs a 18:00hs. Sábados 09:00hs a 12:00hs | Servicio de atención a SOFSE y resolución de 1° nivel de soporte para los usuarios. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| Soporte PREM | Tiempo de respuesta dentro de las 24 horas. Resolución estimada se debe informar dentro de las siguientes 72 horas. | 5 x 9 De lunes a viernes de 09:00hs a 18:00hs | Servicio de soporte a usuarios |
| Guardia Pasiva de Consultores del producto PREM | N/A | N/A | |
| Usuarios nominales. | 10 usuarios concurrentes | 7 x 24 Los 365 días del año. | Se entiende por Usuarios Nominales concurrentes a aquellos usuarios dados de alta y activos para utilizar la aplicación al mismo tiempo. Aquellos usuarios que se sean dados de baja, se conservará en Base de Datos el log de auditoría de logueos que se registró mientras cada usuario estaba activo, como así también las tareas que realizó dentro de PREM. Toda operación que haya realizado este usuario en la aplicación se resguarda. No se pierde información. |
| Paquete de usuarios adicionales (opcional) | 10 usuarios | 30 días de anticipación a la activación de los mismos | Activación de nuevas licencias para incorporar usuarios a la operación. |

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- Alta | Pérdida completa de procesos críticos de la organización, de forma que la operación no puede continuar. | Resolución: 24 horas corridas a partir de la recepción del ticket. | Mensual |
| 2- Media | Medio impacto en procesos críticos de la organización, la operación puede continuar. | Resolución: Máximo de 40 horas hábiles a partir de la recepción del ticket. | Mensual |
| 3- 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. | Respuesta: un máximo de 60 horas hábiles a partir de la recepción del ticket. Resolución: a determinar en función de la priorización con OFERENTE | Mensual |

- Los tiempos de respuestas son medidos y contados a partir de la creación de un ticket a través de Mesa de Ayuda por parte del usuario o quien haya detectado el incidente, evento o

requerimiento y el cierre del mencionado ticket o la comunicación de cuando estar su resolución para el caso de severidad 2 y 3.

- Los incidentes de Severidad 1-Alta y 2-Media son estrictamente relacionados a errores no incluyendo soporte.
- Los incidentes de Severidad 3-Baja corresponden a eventos o requerimientos de soporte.
- Reportes de Nivel de Servicio: mensualmente y junto a la factura del servicio, se entrega 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.

■ **A4 Servicio de Soporte de Producto ERP PREM:**

El soporte requerido a nivel Producto ERP PREM por la empresa OFERENTE prevé el soporte de Mesa de Ayuda a los usuarios de SOFSE. Este servicio consiste en 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 se brinda en forma remota desde las instalaciones de OFERENTE y contempla niveles que a continuación se describen:

Descripción de Niveles de Soporte del producto:

- Nivel 1 o Mesa de Ayuda: Recibe las solicitudes de soporte generadas por SOFSE, cuando este nivel de soporte no puede resolver la solicitud deriva la misma al segundo nivel de soporte de OFERENTE. 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 mesa de ayuda o contactos del cliente en forma directa junto a las capacitaciones que el cliente pudiera requerir sobre el producto. En este nivel se resuelven solicitudes que NO requieren modificar código de aplicaciones. Se brindará un soporte acotado a problemas de acceso, errores intrínsecos del producto.
- Nivel 3: El soporte de nivel 3 se enfoca en la resolución/corrección de errores del producto de mayor nivel de complejidad que no puedan ser resueltas por los niveles inferiores.

El dimensionamiento actual de recursos y horas hombre asignado por OFERENTE para brindar este servicio cubre el volumen de tickets mensuales generados por SOFSE y la cantidad de usuarios del sistema según se describe en el alcance del presente documento.

■ **A5 Servicio de Administración de Resguardo, Recuperación y Almacenamiento:**

El Servicio de Administración de resguardo, recuperación y almacenamiento requerido al OFERENTE, prevé:

- La administración de una solución integrada de copias de seguridad a medios magnéticos y recuperación de datos. Almacenamiento en medios magnéticos encriptados.
- Las copias realizadas en el Centro de Procesamiento de datos de OFERENTE y almacenadas en una caja ignífuga, con acceso restringido y condiciones ambientales adecuadas y con monitoreo permanente con cámaras por personal de seguridad de dicha empresa.

Días y horarios de atención:

- Días hábiles de 09:00 a 18:00.

■ **A6 Servicio de Administración de cuentas de usuario (ABM de usuarios):**

El Servicio requerido a la empresa OFERENTE prevé:

- Administración, creación, modificación y eliminación de ID's de sistema (ABM de Usuarios) para brindar el acceso correspondiente al sistema PREM.

■ **A7 Requerimientos sobre el Servicio de OFERENTE**

Mesa de Ayuda:

- Proporcionar un punto único de contacto a los usuarios finales de SOFSE para los incidentes relacionados con el servicio.
- Registrar, clasificar, asignar y dar seguimiento de los requerimientos e incidentes reportados por los usuarios.
- Proveer soporte Primer y Segundo Nivel de los requerimientos e incidentes que estén a su alcance. Caso contrario deberá asignar al área que corresponda.
- Cumplir con el proceso de escalamiento en la resolución de incidentes.
- Notificar al personal designado del OFERENTE y de SOFSE acerca de las fallas de los sistemas o de una emergencia que afecte la operación.
- Administrar las transferencias de tickets entre los distintos niveles de soporte.
- Recibir y dar seguimiento de los requerimientos de altas, bajas y modificaciones de usuarios.
- Monitorear a través de encuestas y reportes de servicio la calidad del servicio.
- Desarrollar los procedimientos de operación de Mesa de Ayuda.
- Cargar y mantener actualizado en las bases de datos el listado de usuarios (Active Directory).
- Mantener y actualizar la lista de contactos de la Mesa de Ayuda provisto por SOFSE
- Suministrar a SOFSE información del estado de requerimientos e incidentes según los reportes definidos. Cualquier requerimiento adicional u opcional será tratado según lo que detalla la sección “Gestión de cambios”.

Administración de cuentas de usuario (ABM de usuarios).

- Respetar el proceso y los procedimientos para solicitar los ID's de ingreso y acceso definidos por SOFSE.
- Crear, modificar y eliminar ID's de ingreso al sistema.
- Asignar permisos a recursos (archivos / directorios) alineados con las políticas y estándares de seguridad del OFERENTE y de SOFSE.
- Responder a los incidentes incluyendo restablecimiento de contraseñas y dificultades de ingreso.
- Apoyar los lineamientos de seguridad estándar incluyendo la caducidad de contraseña, la verificación de ingreso, el monitoreo de ID's inactivos, y el control de Usuarios privilegiados conforme se define en las políticas y estándares de seguridad de SOFSE.
- Solicitar que las modificaciones relacionadas con la seguridad cumplan con los lineamientos de seguridad de SOFSE y el OFERENTE.
- Ser el administrador y ejecutor del proceso y procedimiento de Claves en Custodia de acuerdo a las definiciones acordadas con SOFSE.
- Crear, modificar, y suprimir los ID de ingreso de Usuarios cuando provinieren de un remitente autorizado.
- Eliminar los ID inactivos o suspendidos luego de un determinado periodo de tiempo previamente acordado por las partes.
- Responder a los Incidentes incluyendo restablecimiento de contraseñas y dificultades de ingreso con requerimientos de segundo nivel.

- Controlar el cumplimiento de las políticas de Seguridad acordadas entre OFERENTE y SOFSE.

Escalamiento de incidentes:

El OFERENTE pondrá a disposición de SOFSE un Gerente de Servicio con su información de contacto para realizar el escalamiento ante la falta de respuesta por un reclamo del servicio efectuado.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: Pliego de Especificaciones Técnicas - Servicio de Software PREM SaaS

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.