



P.E.T

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

**“PROVISION DE UN SOFTWARE DE CONTENIDOS PARA
CAPACITACION Y SOPORTE A USUARIOS, SERVICIOS
PROFESIONALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN, GENERACIÓN DE
CONTENIDO Y SOPORTE, INTEGRACIÓN CON LA HERRAMIENTA
ARIS Y SOPORTE DE ENABLE NOW / ARIS-ENABLE NOW / ARIS-
SOLMAN”**



Tabla de contenido

ARTÍCULO 1°. INTRODUCCIÓN	3
Ítem A (Puesta en Marcha):	3
Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte):	3
Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):	4
ARTÍCULO 2°. OBJETO	5
Ítem A (Puesta en Marcha):	5
Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte)	6
Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):	8
Estructura organizativa y gobierno del proyecto	8
Planificación y ejecución del proyecto	12
Ítem A: (Puesta en Marcha)	12
Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte)	13
Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):	14
Entregables	14
Ítem A: (Puesta en Marcha)	15
Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte)	15
Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):	16
Certificaciones de servicios	17
Ítem A: (Puesta en Marcha)	17
Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte)	17
Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):	17
Consideraciones generales del servicio	18
ARTÍCULO 3°. CAPACIDADES DEL OFERENTE Y ESPECIFICACIONES DE PROPUESTAS.	19
Capacidades y antecedentes del oferente	19
Curriculum Vitae	19
Especificaciones para la presentación de las propuestas técnicas	20
Especificaciones para la presentación de propuestas económicas:	20

Artículo 1°. INTRODUCCIÓN

El presente Pliego de Especificaciones Técnicas tiene por objeto establecer las bases y condiciones a las que se ajustará la contratación y todo el procedimiento asociado directa o indirectamente con la **PROVISION DE UN SOFTWARE DE CONTENIDOS PARA CAPACITACION Y SOPORTE A USUARIOS, SERVICIOS PROFESIONALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN, GENERACIÓN DE CONTENIDO, INTEGRACIÓN CON LA HERRAMIENTA ARIS Y SOPORTE DE ENABLE NOW / ARIS-ENABLE NOW / ARIS-SOLMAN**

La Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) requiere una solución colaborativa que permita lograr el máximo potencial de las soluciones SAP implementadas y el óptimo desempeño de sus usuarios a través de una mejora en el aprendizaje de la utilización de SAP y un soporte a usuario más ágil con la instalación e implementación de **SAP Enable Now**, como así también su vinculación e integración con **ARIS**.

En este sentido y con el fin de mantener la comunicación entre los procesos de SAP con Aris y su material de capacitación asociado, solicitamos además el mantenimiento técnico y funcional de la sincronización Aris-Solman y Aris- Enable Now.

Se encuentran comprendidos dentro del alcance de la contratación, los siguientes ítems:

Ítem A (Puesta en Marcha):

- Adquisición de la plataforma de software SAP (SAP Enable Now) que permita crear, administrar y distribuir contenido de capacitación y soporte a los usuarios.
- Provisión de la licencia de ARIS for SAP Enable Now y todos los componentes necesarios para dicha integración
- Adquisición de MIL QUINIENTAS (1.500) licencias del software (SAP Enable Now) (Suscripción por 24 meses)
- Provisión de servicios profesionales para la instalación, implementación y puesta en marcha de la infraestructura y entornos de TI del software durante el proyecto.
- Provisión de Integración de SAP Enable Now con ARIS

Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte):

- Provisión de servicios profesionales para el armado de la metodología de trabajo en la creación de material y soporte al usuario final SAP, la generación de videos, guías de uso y libros de los 175 procesos SAP definidos.
- Provisión de servicios profesionales para el soporte post implementación del software de capacitación (SAP Enable Now) y soporte a usuarios, que incluya:
 - Alta, baja y modificación de usuarios con acceso a la herramienta.
 - *Update* y *upgrades* a versiones superiores.
 - Administración y soporte de la infraestructura.
 - Administración y optimización de almacenamiento.
 - Soporte y mantenimiento de parches sobre los productos instalados, brindado por personal técnico certificado en las tecnologías instaladas en la solución.



- Resguardo y recuperación de la información.
- Control y reporte de estados del uso y rendimiento de la herramienta.
- Generación de alertas y notificaciones.
- Administración de perfiles de usuarios.
- Actualización del material generado (videos, guías de uso, libros, etc.) para 12 procesos

Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):

- Provisión de servicios profesionales para mantener la información homogénea entre las dos aplicaciones.

Denominaciones:

A los fines de su empleo en las cláusulas establecidas en el presente pliego y demás documentos relativos a este PET, se utilizan las siguientes denominaciones:

AD: Active Directory, Directorio Activo que brinda información de autorización de acceso a los usuarios.

ARSAT: Empresa Argentina de Soluciones Satelitales SA, brinda recursos de computación, administrados por la Secretaría de Innovación Pública.

AyF: Área de Administración y Finanzas.

AyL: Área de Abastecimiento y Logística.

COM: Área de Comercial.

ERP: Para referirse al Sistema Administrativo Integrado (Enterprise Resource Planning) que implementado por SOFSE.

HERRAMIENTA: Para referirse a la parte del SOFTWARE comercialmente desarrollado por el fabricante del mismo, no destinado particularmente a SOFSE, sobre el que se otorgan derechos de uso no exclusivo, que permite implementar el sistema sin las modificaciones específicas para SOFSE.

MEJORES PRÁCTICAS: Para referirse a las estrategias, actividades o enfoques que a través de la investigación y/o experiencia han demostrado ser efectivas, ya sea en relación con la ejecución de los procesos y su implementación a través de la utilización del SOFTWARE y/o en el desarrollo de las actividades de negocio.

PET: Para referirse al presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

PROYECTO: Para referirse al conjunto de documentos, requisitos, propuestas, planes, talleres de trabajo, especificaciones y toda información que defina el SOFTWARE y los SERVICIOS ofrecidos por el OFERENTE.

RRHH: Área de Recursos Humanos.

SAP Enable Now: Para referirse a la solución colaborativa que permite crear y distribuir contenido de capacitación y soporte a usuarios.

Artículo 2°. OBJETO

La contratación, comprende los ítems detallados a continuación:

Ítem A (Puesta en Marcha):

- Adquisición de la plataforma de software SAP (SAP Enable Now) que permita crear, administrar y distribuir contenido de capacitación y soporte a los usuarios.
- Provisión de la licencia de ARIS for SAP Enable Now y todos los componentes necesarios para dicha integración
- Adquisición de MIL QUINIENTAS (1.500) licencias del software (SAP Enable Now) (Suscripción por 24 meses)
- Provisión de servicios profesionales para la instalación, implementación y puesta en marcha de la infraestructura y entornos de TI del software durante el proyecto.
- Provisión de Integración de SAP Enable Now con ARIS

Se solicita la provisión de un software de Capacitación con contenido pre-configurado y que permita crear contenido personalizable y accesible a cualquier usuario de SAP, posibilitando una transferencia inteligente de conocimiento.

Asimismo, deberá contar con una ayuda en línea con respuestas preconfiguradas que resuelvan las principales dudas de los usuarios. Por otra parte, debe contar con una integración del catálogo de procesos de ARIS con el área de trabajo de SAP Enable Now.

El ADJUDICADO deberá destinar los recursos de personal necesarios para la instalación, implementación y puesta en marcha de la infraestructura y entornos de TI. Durante la implementación, la adjudicataria suministrará soporte técnico en aspectos tales como, configuración, utilización de las herramientas provistas y transferencia de conocimiento, resolverá aquellos inconvenientes que se deban solucionar.

El ADJUDICADO suministrará asesoramiento en el uso y configuración de la solución provista.

El ADJUDICADO aportará los recursos profesionales con los conocimientos y, fundamentalmente, con la experiencia acorde a lo solicitado. Deberá presentar la conformación del equipo de trabajo y su organigrama, indicando también la cantidad de recursos y tareas que realizarán. El detalle de la experiencia de los consultores deberá ser completado en la tabla correspondiente más abajo descripta.

El ADJUDICADO generará documentación relacionada con aquellos aspectos técnicos de herramientas, configuración y ajustes que a criterio de SOFSE sean necesarios para el mantenimiento de la solución. El alcance de la documentación será definido por SOFSE.

El licenciamiento será de MIL QUINIENTAS (1.500) licencias del software (SAP Enable Now) de tipo Cloud con suscripción por DOS (2) años desde la activación de la licencia y posibilidad de renovación.

Debe prever la configuración y puesta en marcha de la solución contemplando un mínimo de dos bases de procesamiento (desarrollo / producción).

La solución propuesta por el oferente deberá incorporar todo el software y licenciamiento necesario para su funcionamiento (por ej. base de datos, run-time de productos, etc.), ser escalable según los requerimientos de SOFSE.

El contratista deberá suministrar en la presente oferta los recursos de computo requeridos (CPU, memoria, espacio en disco, ancho de banda de comunicaciones) necesarios para el funcionamiento de la solución, para cada uno de los dispositivos y equipos donde ejecute la aplicación sin costo para SOFSE.

El ADJUDICADO deberá garantizar, durante la vigencia del contrato, el correcto funcionamiento del software objeto de la presente contratación y la inmediata resolución de las eventuales fallas del software durante el período de post-implementación.

El ADJUDICADO deberá presentar un plan de transferencia de conocimiento de todo lo que involucra las tareas que se realizan para que en un corto plazo el equipo de SOFSE se haga responsable del soporte.

Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte)

- Provisión de servicios profesionales para el armado de la metodología de trabajo en la creación de material y soporte al usuario final SAP, la generación de videos, guías de uso y libros de los 175 procesos SAP definidos.
- Provisión de servicios profesionales para el soporte post implementación del software de capacitación (SAP Enable Now) y soporte a usuarios, que incluya:
 - Alta, baja y modificación de usuarios con acceso a la herramienta.
 - *Update* y *upgrades* a versiones superiores.
 - Administración y soporte de la infraestructura.
 - Administración y optimización de almacenamiento.
 - Soporte y mantenimiento de parches sobre los productos instalados, brindado por personal técnico certificado en las tecnologías instaladas en la solución.
 - Resguardo y recuperación de la información.
 - Control y reporte de estados del uso y rendimiento de la herramienta.
 - Generación de alertas y notificaciones.
 - Administración de perfiles de usuarios.

- Actualización del material generado (videos, guías de uso, libros, etc.) para 12 procesos

Con relación a la creación de contenido, el ADJUDICADO debe desarrollar como mínimo las siguientes tareas:

- Definición del marco de trabajo para la metodología de generación de contenido para capacitación y soporte a usuarios.
- Gobierno de la solución y la metodología de mejora continua.
- Personalización del formato, diseño y estilo de contenido.
- Armado de planificación y priorización mensual para la generación del contenido.
- Desarrollo de reportes de gestión.
- Sincronización ARIS – Enable Now: Importación de la estructura de la cadena de valor de procesos (EPC o BPMN) de ARIS a SAP Enable Now.; Incorporación de contenido de Capacitaciones a la estructura de procesos

La metodología de trabajo y entregables de proyecto deberá ser sincronizada con la estructura de procesos en ARIS. El servicio será medido en función de los 175 procesos implementados y, su priorización y planificación mensual para poder contar con todo el material solicitado al finalizar los primeros ONCE (11) meses luego de la implementación de la puesta en marcha (ítem A) (H1)

La planificación mensual será acordada entre las partes y todo retraso que pudiera ocurrir en la misma deberá ser recuperado durante el servicio.

El soporte del software de Capacitación será presencial o remoto con una duración de VEINTITRES (23) meses, comenzando luego de la implementación de la puesta en marcha. Deberá comprender la provisión de actualizaciones, soporte post-implementación y mantenimiento del producto licenciado.

Las tareas por desarrollar como mínimo son:

- Alta, baja y modificación de usuarios con acceso a la herramienta.
- *Update y upgrades* a versiones superiores.
- Administración y soporte de la infraestructura.
- Administración y optimización de almacenamiento.
- Soporte y mantenimiento de parches sobre los productos instalados, brindado por personal técnico certificado en las tecnologías instaladas en la solución.
- Resguardo y recuperación de la información.
- Control y reporte de estados del uso y rendimiento de la herramienta.
- Generación de alertas y notificaciones.
- Administración de perfiles de usuarios.
- Capacitación a nuevos usuarios o recapacitación a existentes.

Se espera que el ADJUDICATARIO realice una propuesta de acuerdo de nivel de servicio teniendo en cuenta las mejores prácticas del mercado. Debe considerar la disponibilidad de una MESA DE AYUDA en horario administrativo de lunes a viernes de 9 a 18 horas, en modalidad remota. El contacto será por medio de la MESA DE AYUDA de SOFSE, para facilitar la atención de las solicitudes de usuarios.

Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):

- Provisión de servicios profesionales para mantener la información homogénea entre las dos aplicaciones.

Dentro del proyecto de implementación de SAP realizado durante el 2019, a fin de definir el Business Blueprint y los procesos TO BE se implementó la solución que provee la herramienta ARIS en el cual se sincroniza la información entre SAP SOLMAN y ARIS.

Esta función asegura que la estructura de procesos, hasta nivel pasos – transacción, definida en SAP SOLMAN se replique en ARIS quedando espejada la información.

Esta funcionalidad finalizada la etapa del proyecto, requiere de un mantenimiento sistemático a fin de poder mantener la información homogénea entre las dos aplicaciones y es por ello que se espera que el ADJUDICATARIO provea, mínimamente, las siguientes tareas:

- Generación semanal de Sincronización de las Ramas de Mantenimiento y de Proyecto (de corresponder)
- Publicación de Procesos impactados por la sincronización
- Asegurar el impacto en ARIS de las novedades generados en SAP SOLMAN
- Evaluación quincenal de configuraciones en SAP SOLMAN y ARIS a fin de asegurar las sincronizaciones semanales
- Realizar los ajustes en ARIS que requiera de acuerdo a los resultados de las sincronizaciones
- Gestionar con el administrador de SAP SOLMAN los cambios de configuración que se requieran.
- Participar en las tomas de decisiones en los cambios de metodología de sincronización
- Mantenimiento de Catalogo de Transacciones en ARIS
- QA de los procesos y cadenas de valor afectados por la sincronización
- Propuesta de mejores prácticas en configuración de sincronización
- Gestión de Versionado de Procesos
- Resolución de errores de sincronización
- Documentación y mantenimiento de metodología de sincronización, especificando modelo de configuración en ARIS.
- Coordinar acciones de sincronización con administrador ARIS SOLMAN

Estructura organizativa y gobierno del proyecto

Comprende los procesos utilizados durante todo el ciclo de vida del PROYECTO de implementación del software de Capacitación y soporte a usuarios: la iniciación, planificación, ejecución, control y cierre de las actividades. Estos procesos se dan en forma continua a lo largo del PROYECTO.

Desde la PMO se enfocará en asegurar la coherencia, consistencia e integridad en la Dirección del PROYECTO:

- Desarrollar el acta de constitución (autoriza formalmente una etapa o fase del ciclo de vida del mismo, el enunciado del alcance).
- Plan de Gestión del PROYECTO (documenta las acciones necesarias para definir, preparar, integrar y coordinar todos los planes subsidiarios).
- Dirigir y Gestionar la ejecución del PROYECTO/etapa/fase.
- Supervisar y controlar el trabajo del PROYECTO/etapa/fase.
- Control integrado de cambios.
- Cerrar PROYECTO/etapa/fase.

El ciclo de vida de implementación del software de Capacitación y soporte a usuarios contiene las siguientes etapas/fases:

Iniciación

La iniciación confirma que el PROYECTO o la siguiente fase deberían comenzar. En la iniciación se concede la aprobación para la entrega de los recursos a la organización que va trabajar en el PROYECTO o en la fase.

Planificación

Es el proceso de formulación y revisión de las metas y objetivos del PROYECTO, creando el plan del PROYECTO que será utilizado para lograr las metas propuestas como definitivas. La planificación también implica la determinación y selección de alternativas o los mejores cursos de acción, para lograr las metas. Incluye el grupo de procesos que materializa los requerimientos e identifica los involucrados o interesados.

Ejecución

El grupo de procesos de ejecución de un PROYECTO involucra poner el plan del PROYECTO en acción. Coordina y dirige los recursos del PROYECTO para alcanzar los objetivos del mismo o del plan de la fase. Los procesos de ejecución mantienen el plan del PROYECTO dentro del programa y del presupuesto y garantizan que las futuras acciones se mantendrán en la línea con los objetivos.

Control

El grupo de procesos del control tiene relación con las mediciones de los resultados del PROYECTO y análisis de variables. Incluye el proceso donde se toman acciones si existen desviaciones, para alinearlas con el plan, lo cual requiere de actualizaciones o reformulaciones.

Cierre

El grupo de procesos de cierre son las que permiten finalizar en forma ordenada una fase o el PROYECTO mismo. El proceso de cierre es importante por el acopio de toda la información relevante del PROYECTO la cual puede ser utilizada como referencia en otro PROYECTO o fase.

SOFSE define y mantiene los estándares y metodología de administración de PROYECTOS y coordina las actividades de su equipo interno en lo referido a entregables bajo responsabilidad de SOFSE.

Roles y responsabilidades

Comité Ejecutivo

El Gerente de Sistemas y Procesos ejerce el liderazgo y la coordinación general del PROYECTO a nivel ejecutivo.

Responsabilidades:

- Asegurar los recursos necesarios para la ejecución del PROYECTO.
- Revisar el avance del PROYECTO y tomar decisiones clave para el logro de sus objetivos.
- Revisar y aprobar los cambios de alcance.
- Brindar apoyo al equipo de trabajo del PROYECTO.
- Aprobar las órdenes de cambio.

Equipo de trabajo de Sistemas y Procesos

Es el equipo de trabajo de la Gerencia de Sistemas y Procesos. Depende del Gerente de Sistemas y Procesos. Participará activamente en el PROYECTO de implementación del software de Capacitación y en la inspección de los entregables.

Comprende las siguientes subgerencias:

- Integración y Arquitectura Tecnológica
- Oficina de PROYECTOS
- Oficina de Procesos
- Aplicaciones
- Seguridad Informática

Subgerencia de Integración y Arquitectura Tecnológica

El Subgerente de Integración y Arquitectura Tecnológica coordina las actividades de su equipo interno en lo referido a entregables bajo responsabilidad de SOFSE.

Responsabilidades:

- Participar en la planificación, ejecución, seguimiento y control de las actividades del equipo de tecnología del PROYECTO de implementación del software de Capacitación.
- Inspeccionar y aceptar los entregables del PROYECTO relacionados con la infraestructura, plataforma y arquitectura tecnológica del software de Capacitación.
- Asegurar la planificación de la transferencia de la administración de la infraestructura tecnológica del software de capacitación al equipo de SOFSE durante el período de post implementación.
- Asegurar la calidad de los entregables de arquitectura e integración del ADJUDICADO.
- Gestionar los cambios necesarios en la arquitectura en fin de asegurar el éxito de PROYECTO.
- Apoyar el diseño de la solución tecnológica.
- Asegurar los requerimientos de hardware y software requerido para el PROYECTO.
- Alinear la solución tecnológica con la Política de Seguridad Informática (PSI).

Subgerencia de PROYECTOS

El Subgerente de PROYECTOS de SOFSE liderará la definición de los estándares y metodología de administración de PROYECTOS así como también los entregables.

Responsabilidades:

- Acordar con el ADJUDICADO y aprobar el Plan de trabajo.
- Asegurar los estándares y controlar la calidad de los entregables.
- Brindar soporte metodológico, asesoría y capacitación sobre la gestión actual en SOFSE.
- Apoyar al PROYECTO brindando lineamientos e identificando necesidades sobre la gestión de PROYECTOS actual en SOFSE.
- Velar por la aceptación formal de los entregables del PROYECTO en tiempo y forma.
- Controlar la centralización de entregables del PROYECTO en herramientas de colaboración y de gestión documental.

Subgerencia de Procesos

La Oficina de Procesos de SOFSE define y mantiene los estándares de modelado de procesos y procedimientos y coordina las actividades de su equipo interno en lo referido a entregables bajo responsabilidad de SOFSE.

Responsabilidades:

- Asegurar y controlar la calidad de los entregables del modelado y documentación de procesos y procedimientos del ADJUDICADO.
- Brindar soporte metodológico, asesoría y capacitación sobre la documentación de procesos y procedimientos.
- Apoyar al PROYECTO brindando lineamientos y capacitación sobre la gestión por procesos, el uso de herramientas y mejores prácticas.
- Velar por la aceptación formal de los entregables de procesos y procedimientos en tiempo y forma.

Subgerencia de Aplicaciones

El equipo de Aplicaciones realiza la gestión del soporte a las Aplicaciones. Incluye el servicio de soporte correctivo, preventivo y normativo como así el desarrollo evolutivo de la solución del software de Capacitación.

Responsabilidades:

- Asegurar y controlar la calidad de los entregables durante el ciclo de vida de implementación del software de Capacitación.
- Brindar soporte metodológico, asesoría y capacitación interna sobre la metodología de implementación.
- Coordinar las actividades del equipo de aplicaciones y asegurar el cumplimiento de los plazos de entregables bajo responsabilidad de SOFSE.



- Realizar el seguimiento y trazabilidad de los requerimientos de los usuarios dentro del alcance del PROYECTO hasta su implementación.
- Asegurar la aceptación formal de los entregables de la solución software de Capacitación por parte de SOFSE.
- Velar por el soporte a usuario en relación con la utilización del software de Capacitación.
- Aprobar los diferentes niveles de servicios de operación durante el período de post implementación.
- Gestionar la resolución de ticket de problemas, problemas y defectos de la solución del software de Capacitación.

Subgerencia de Seguridad Informática

El equipo de Seguridad Informática de SOFSE participa en las actividades de planificación, diseño, configuración e implementación de la seguridad del software de Capacitación a fin de asegurar el cumplimiento de la Política de Seguridad Informática de SOFSE.

Responsabilidades:

- Participar en la planificación, diseño, ejecución, seguimiento y control de actividades de seguridad en la implementación del PROYECTO software de Capacitación.
- Administrar los accesos requeridos durante la implementación del PROYECTO.
- Inspeccionar y certificar los entregables de seguridad.
- Validar la matriz de roles y autorizaciones de accesos de la solución software de Capacitación.
- Coordinar las pruebas de roles y accesos definidos.
- Aprobar y mantener actualizados modelos, políticas, normas y responsabilidades en materia de seguridad del PROYECTO.

Equipo de trabajo del Oferente

Responsabilidades:

El ADJUDICADO deberá destinar los recursos de personal necesarios para la concreción de los objetivos esperados. Durante la implementación, la adjudicataria suministrará soporte técnico en aspectos tales como, configuración, utilización de las herramientas provistas, ajustes de procesos y resolverá aquellos inconvenientes que se deban solucionar.

Planificación y ejecución del proyecto

Ítem A: (Puesta en Marcha)

Plazo de ejecución

El plazo para la ejecución del servicio se establece en DOS (2) meses como máximo para instalar, configurar e implementar el software de Capacitación, comenzando a contabilizar a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

Plan y cronograma

El OFERENTE deberá incluir en su propuesta un plan y cronograma de trabajo del PROYECTO.

La estructura de descomposición de trabajo debe incluir todas las actividades y sub-actividades previstas – basados en su metodología– para el desarrollo para cada una de dichas fases asegurando que como mínimo cubra los objetivos descriptos y los entregables especificados en el presente PET.

El OFERENTE deberá incluir el plan y cronograma descripto precedentemente en formato MS Project versión 2010 o superior asegurando una adecuada estructura de descomposición de trabajo alineado con:

- El alcance especificado en el presente PET.
- Entregables mínimos definidos.
- Hitos.
- Perfil / equipo de trabajo.
- Esfuerzo estimado (Hs).
- Calendarización (fechas, precedencia de las tareas y camino crítico).

El OFERENTE deberá incluir en línea con el plan detallado de trabajo antes descripto, tanto el perfil organizacional que lo sustenta como el perfil de los recursos a asignar al PROYECTO para poder cumplir con el mismo.

Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte)

Plazo de ejecución

B.1. El plazo para la ejecución del servicio de generación de contenidos se establece en ONCE (11) meses.

B.2. El plazo para el soporte de la herramienta se establece en VEINTITRES (23) meses.

Ambas fechas se contabilizan a partir de la implementación de la puesta en marcha (ítem A) (Hito 1).

Plan y cronograma

El OFERENTE deberá incluir en su propuesta un plan y cronograma de trabajo del PROYECTO.

La estructura de descomposición de trabajo debe incluir todas las actividades y sub-actividades previstas – basados en su metodología– para el desarrollo para cada una de dichas fases asegurando que como mínimo cubra los objetivos descriptos y los entregables especificados en el presente PET.

El OFERENTE deberá incluir el plan y cronograma descripto precedentemente en formato MS Project versión 2010 o superior asegurando una adecuada estructura de descomposición de trabajo alineado con:

- El ALCANCE especificado en el presente PET.
- Entregables mínimos definidos.
- Hitos.
- Perfil / equipo de trabajo.



- Esfuerzo estimado (Hs).
- Calendarización (fechas, precedencia de las tareas y camino crítico).

El OFERENTE deberá incluir en línea con el plan detallado de trabajo antes descripto, tanto el perfil organizacional que lo sustenta como el perfil de los recursos a asignar al PROYECTO para poder cumplir con el mismo.

Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):

- Provisión de servicios profesionales para mantener la información homogénea entre las dos aplicaciones.

Plazo de ejecución

El plazo para la ejecución del servicio se establece de VEINTICUATRO (24) meses de soporte a contabilizarse a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

Plan y cronograma

El OFERENTE deberá incluir en su propuesta un plan y cronograma de trabajo del PROYECTO.

La estructura de descomposición de trabajo debe incluir todas las actividades y sub-actividades previstas – basados en su metodología– para el desarrollo para cada una de dichas fases asegurando que como mínimo cubra los objetivos descriptos y los entregables especificados en el presente PET.

El OFERENTE deberá incluir el plan y cronograma descripto precedentemente en formato MS Project versión 2010 o superior asegurando una adecuada estructura de descomposición de trabajo alineado con:

- El ALCANCE especificado en el presente PET.
- Entregables mínimos definidos.
- Hitos.
- Perfil / equipo de trabajo.
- Esfuerzo estimado (Hs).
- Calendarización (fechas, precedencia de las tareas y camino crítico).

El OFERENTE deberá incluir en línea con el plan detallado de trabajo antes descripto, tanto el perfil organizacional que lo sustenta como el perfil de los recursos a asignar al PROYECTO para poder cumplir con el mismo.

Entregables

Para la provisión del servicio el ADJUDICATARIO deberá desarrollar y generar los entregables definidos, pudiendo adicionar cualquier otro que considere oportuno.



Ítem A: (Puesta en Marcha)

HITO 1: Provisión del software, configuración y puesta en marcha

- Infraestructura del PROYECTO.
- Documentación de entornos.
- Definición de requerimientos de infraestructura.
- Puesta en marcha de infraestructura.
- Disponibilización de la plataforma.
- Adquisición de licencias.
- Acta de constitución del PROYECTO.
- Documento detallado del alcance del PROYECTO.
- Configuración del software de Capacitación.
- Especificaciones funcionales.
- Especificaciones técnicas.
- Preparación de datos de prueba.
- Planificación de pruebas.
- Entrenamiento a usuarios finales posterior a salida en vivo.
- Equipo de mesa de ayuda propia de SOFSE entrenado y transferencia de conocimiento finalizado.

HITO 2: Renovación licencias

- Renovación suscripción de licencias de Enable Now
- Cierre de Fase/PROYECTO.

La certificación correspondiente a la provisión del software, configuración y puesta en marcha del hito 1 será aprobada con la disponibilización de la plataforma. Las licencias se certificarán en el primer mes de cada año (suscripción por 24 meses).

La certificación correspondiente a la renovación de licencias del hito 2 será aprobada con el acta de cierre de Fase/PROYECTO.

Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte)

HITO 3: Servicio de generación de contenido (11 meses) (B.1)

- Diagnóstico de la calidad de la fase de generación de contenido.
- Plan de servicios y plan de actividades mensuales realizadas y a realizar.
- Reporte ejecutivo mensual basado en resultados del plan general.
- Plan de transferencia de conocimiento al personal de SOFSE y documentación que soporte el mismo.
- Diagnóstico de la calidad de la fase de soporte post implementación.
- Resolución incidentes post-implementación.
- Plan de servicios y plan de actividades realizadas y a realizar del soporte.

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios del hito 3 será aprobada mensualmente contra entrega del material generado de acuerdo con la planificación y su ejecución.

Servicio de soporte (12 meses) (B.2)

- Diagnóstico de la calidad de la fase de soporte post implementación.
- Resolución incidentes post-implementación.
- Plan de servicios y plan de actividades realizadas y a realizar del soporte.
- Reporte ejecutivo mensual basado en resultados del plan general.
- Plan de transferencia de conocimiento al personal de SOFSE y documentación que soporte el mismo.
- Documentación del material generado (videos, guías de uso, libros, etc.) para 12 procesos

La certificación correspondiente al servicio de soporte será aprobada mensualmente de acuerdo con las horas de servicio efectivamente prestadas, previamente validadas por SOFSE, comenzando luego de la generación de contenido (HITO 3)

Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):

- Provisión de servicios profesionales para mantener la información homogénea entre las dos aplicaciones.

Servicio de soporte (24 meses)

- Generación de semanal de Sincronización de las Ramas de Mantenimiento y de Proyecto (de corresponder)
- Publicación de Procesos impactados por la sincronización
- Asegurar el impacto en ARIS de las novedades generados en SAP SOLMAN
- Evaluación (‘Assessment’) quincenal de configuraciones en SAP SOLMAN y ARIS a fin de asegurar las sincronizaciones semanales
- Realizar los ajustes en ARIS que requiera de acuerdo a los resultados de las sincronizaciones
- Gestionar con el administrador de SAP SOLMAN los cambios de configuración que se requieran.
- Participar en las tomas de decisiones en los cambios de metodología de sincronización
- Mantenimiento de Catalogo de Transacciones en ARIS
- QA de los procesos y cadenas de valor afectados por la sincronización
- Propuesta de mejores prácticas en configuración de sincronización
- Gestión de Versionado de Procesos
- Resolución de errores de sincronización
- Documentación y mantenimiento de metodología de sincronización, especificando modelo de configuración en ARIS.
- Coordinar acciones de sincronización con administrador ARIS SOLMAN

La certificación correspondiente al servicio de soporte será aprobada mensualmente de acuerdo con las horas de servicio efectivamente prestadas, previamente validadas por SOFSE.

Certificaciones de servicios

Certificación de hitos del proyecto, presentación, pago de facturas:

A los fines de la certificación de hitos del proyecto, los mismos se registrarán de acuerdo con lo siguiente:

Ítem A: (Puesta en Marcha)

HITO	Descripción	%
1	Provisión del software	48,36%
2	Configuración y Puesta en Marcha	9,21%
3	Renovación licencias	42,43%

Ítem B: (Servicios de Contenido y Soporte)

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios de generación de contenidos (B.1) será mensual. La duración total de los servicios de generación de contenidos será de ONCE (11) meses y contemplará la provisión de los servicios de soporte detallados.

HITO	Descripción	%
4	Mes 1: Generación de contenidos (15 procesos)	10
4	Mes 2: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 3: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 4: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 5: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 6: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 7: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 8: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 9: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 10: Generación de contenidos (16 procesos)	9
4	Mes 11: Generación de contenidos (16 procesos)	9

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios de soporte (B.2) solicitados será mensual a partir de la finalización del Hito 3, con una duración de DOCE (12) meses.

Ítem C: (Mantenimiento ARIS / SolMan):

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios de soporte solicitados será mensual. La duración total de los servicios de soporte será de VEINTICUATRO (24) meses.

A tal efecto el OFERENTE deberá presentar cada fin de mes el **Reporte ejecutivo mensual basado en resultados del plan general, el cual podrá reflejar un desvío no mayor al 20% del mismo**. Dicho reporte será verificado por los responsables del servicio de SOFSE.

Consideraciones generales del servicio

- Es MANDATORIO que el referente técnico del OFERENTE posea experiencia con clientes que cuenten con tecnología SAP/ARIS, y resida en Argentina para participar de actividades en sitio presencial en caso de ser requerido por SOFSE. Preferentemente presentar al menos 5 clientes y lo más actuales/vigentes posibles.
 - Detallando: nombre del cliente, persona de contacto, teléfono y referencias.
 - Periodo de prestación del servicio (ej.: 01/2016 a 04/2020).
 - Cantidad de recursos afectados al servicio del cliente.
 - Adjuntar recomendación del cliente.
- El OFERENTE deberá indicar el nivel de partnership SAP Enable Now y adjuntar certificado.
- El OFERENTE deberá indicar el nivel de partnership ARIS y adjuntar certificado.
- El personal del OFERENTE deberá estar trabajando en modalidad de relación de dependencia.
- El personal del OFERENTE deberá trabajar en conjunto con el personal técnico designado por SOFSE, de acuerdo a las especificaciones establecidas en el presente pliego.
- El OFERENTE aportará los recursos profesionales con los conocimientos y, fundamentalmente, con la experiencia que permitan cumplir con los objetivos del presente PET. En la propuesta, debe adjuntar los CVs de los recursos a presentar en el servicio, especificar dedicación (part-time o full-time) y si son residentes de Argentina.
- El OFERENTE 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 en conjunto con SOFSE.

Lugar de ejecución y ubicación del equipo de trabajo

Las tareas presenciales se realizarán en:

- Ramos Mejía 1398 – CABA
- Bullrich 2 - CABA

SOFSE podrá modificar en cualquier momento el lugar de ejecución y la ubicación del equipo de trabajo, dentro de los antes mencionados, así como la distribución de los integrantes de los equipos de trabajo entre los mismos.

Situaciones especiales y de fuerza mayor

En casos especiales y de fuerza mayor que impidan realizar tareas y/o reuniones presenciales en las instalaciones de la SOFSE, las mismas se coordinarán en forma remota con herramientas estándar de conectividad por Internet o vía telefónica. El proveedor debe contar con las instalaciones y herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas sin costo adicional para SOFSE.



Horario de atención

- Lunes a Viernes hábiles de 9 a 18hs.
- En los casos de reuniones se prevé que los mismos serán en las oficinas de Bullrich 2 y Ramos Mejía 1398 1er Piso.

Artículo 3°. CAPACIDADES DEL OFERENTE Y ESPECIFICACIONES DE PROPUESTAS.

Capacidades y antecedentes del oferente

El OFERENTE deberá contar con una organización con capacidades y antecedentes en:

- Presentar experiencia comprobable en clientes de primera línea / sociedades con las características, complejidad y dotación similares a las de SOFSE.
- Disponer de recursos humanos en cantidad y calidad suficientes para sostener en el tiempo el nivel de servicio del soporte solicitado.
- Salud económica financiera que asegure la continuidad del servicio de soporte.
- Experiencia comprobable en la utilización de metodología de soporte.

Curriculums Vitae

El OFERENTE deberá de forma MANDATORIA especificar con NOMBRE Y APELLIDO del equipo propuesto detallando sus respectivos Curriculums Vitae, para ser evaluado.

Para el ítem A, deberán presentar como mínimo un equipo compuesto por:

Todo el proyecto:

- 1 (un) Director.
- 1 (un) Gerente.

Configuración y puesta en marcha:

- 1 (un) Consultor Sr Técnico Enable Now.
- 1 (un) Consultor Sr especialista en integración SAP Enable Now / ARIS.

Para el ítem B, deberá presentar como mínimo un equipo compuesto por:

Todo el proyecto:

- 1 (un) Director.
- 1 (un) Gerente.

Servicio de generación de contenido:

- 1 (un) diseñador gráfico.
- 1 (un) especialista en capacitación Enable Now.
- 1 (un) Consultor de Procesos y especialista ARIS.
- 1 (un) Consultor Senior con experiencia en Enable Now.
- 1 (un) Consultor Junior con experiencia en Enable Now.

Soporte

- 1 (un) Consultor Sr Técnico Enable Now.
- 1 (un) Consultor de Procesos y especialista ARIS.

- 1 (un) Consultor Senior con experiencia en Enable Now.

Para el ítem C, deberá presentar como mínimo un equipo compuesto por:

- 1/2 (medio) Consultor Senior con experiencia en ARIS / SolMan

Especificaciones para la presentación de las propuestas técnicas

A continuación, se detalla el ÍNDICE en que el OFERENTE debe presentar la documentación:

- Propuesta de servicios: Descripción de la propuesta de servicios, niveles de escalamiento, contactos y niveles de servicio.
- CV y Certificaciones: CV y Certificaciones que posee el personal que participará en el servicio
- Referencias y proyectos de clientes: Listado de referencias y proyectos en clientes nacionales que tienen el servicio ofertado

Todo documento que el OFERENTE considere que deba ser firmado por SOFSE luego de la adjudicación, deberá ser presentado conjuntamente con la oferta técnica. En tal sentido, se advierte que los citados documentos serán suscriptos con carácter exclusivo entre SOFSE y quien resulte adjudicatario de la presente contratación.

La documentación solicitada en el presente pliego deberá ser presentada siguiendo las exigencias establecidas en el Pliego de Condiciones Particulares.

Especificaciones para la presentación de propuestas económicas:

Las ofertas de precio podrán ser efectuadas en moneda de curso legal en la República Argentina (PESOS) o en DÓLARES ESTADOUNIDENSES, indicando por separado la suma correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y la alícuota correspondiente.

SOFSE no reconocerá ni pagará montos derivados de omisiones o por conceptos no incluidos en la OFERTA. Se entenderá que todo lo que haya sido incluido en la OFERTA TÉCNICA y no sea cotizado expresamente en la OFERTA DE PRECIO será proporcionado sin costo alguno.

Las OFERTAS DE PRECIO no podrán presentarse basadas en supuestos o consideraciones especiales ni sujetas a condición alguna.

ANEXO – PLANILLA DE COTIZACIÓN



ANEXO

Planilla de Cotización

Pliego de Especificaciones Técnicas “PROVISION DE UN SOFTWARE DE CONTENIDOS PARA CAPACITACION Y SOPORTE A USUARIOS, SERVICIOS PROFESIONALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN, GENERACIÓN DE CONTENIDO Y SOPORTE”

Item	Descripción	Moneda	Subtotal (Sin IVA)	Importe Total (Sin IVA)
Item A	Puesta en Marcha			-
Item B	Servicios de Contenido y Soporte (B.1. + B.2.)			-
	B.1. Servicio de Generación de contenido (11 meses)		-	
	B.2. Servicio de Soporte (12 meses)		-	
Item C	Mantenimiento ARIS / SOLMAN			-
Total Sin IVA				-
Impuesto al Valor Agregado				-
Total				-

Son Pesos: _____



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Sistema SAP EnableNow - PET

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 21 pagina/s.