P.E.T

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

"SERVICIOS DE SOPORTE PARA PLATAFORMAS ATLASSIAN Y LICENCIAMIENTO - SOFSA"

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ARTÍCULO 1°. INTRODUCCIÓN.....3
DENOMINACIONES ***3***
ARTÍCULO 2°. ALCANCE.....5
Ítem A: Soporte y Administración de Plataformas Atlassian ***5***
Ítem B: Licencias ***6***
ARTÍCULO 3°. CONSIDERACIONES GENERALES.....7
3.1 REQUISITOS TÉCNICOS ***7***
3.2 MODALIDAD Y HORARIO DEL SERVICIO ***7***
3.3 NIVELES DE SERVICIO (SLA) ***8***
3.4. PLAZO DE EJECUCIÓN Y CERTIFICACIÓN ***8***
Ítem A: Soporte y Administración de Plataformas Atlassian ***8***
Ítem B: Licencias ***8***
3.5 CAPACIDADES Y ANTECEDENTES DEL OFERENTE ***8***
3.6 ESPECIFICACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS ***8***
3.7 ESPECIFICACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS ECONÓMICAS ***9***
3.8. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA ***10***
3.9. ADJUDICACIÓN ***12***
ANEXO A. PLANILLA DE COTIZACIÓN.....13

ARTÍCULO 1°. INTRODUCCIÓN

El presente Pliego de Especificaciones Técnicas tiene por objeto establecer los requisitos de las suscripciones y servicios que conforman el ecosistema Atlassian utilizado por SOFSA, incluyendo Jira Premium, Jira Service Management Premium, Confluence Standard, Atlassian Guard Standard y la aplicación Easy Reports - Custom Charts for Jira Dashboard & Confluence, junto con un servicio de soporte especializado de un (1) recurso con dedicación full-time.

La contratación se orienta a asegurar la continuidad tecnológica, la vigencia del licenciamiento, la administración y el soporte del entorno existente. La misma deberá preservar los sitios, usuarios, proyectos, tickets, historiales, workflows, automatizaciones, tableros, filtros, espacios de Confluence, activos, configuraciones, permisos, integraciones y demás información actualmente alojada o configurada, sin requerir una migración a un nuevo tenant o sitio, salvo instrucción expresa de SOFSA.

Los productos deberán ser provistos en las ediciones, niveles de servicio y cantidades indicados en este PET. Dadala necesidad de continuidad del ambiente existente, no se admitirán productos sustitutos ni ediciones funcionalmente equivalentes en reemplazo de los productos identificados. Las suscripciones deberán ser oficiales, vigentes y registradas en la organización y sitios Atlassian que SOFSA determine.

La prestación deberá contemplar la continuidad de las configuraciones e integraciones actualmente operativas con sistemas corporativos de SOFSA, incluyendo mecanismos de autenticación centralizada y, cuando corresponda, integraciones con plataformas SAP y no SAP, sin afectar la trazabilidad ni la operación existente.

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:

SOFSA: Ferrocarriles Argentinos Sociedad Anónima.

ATLASSIAN CLOUD: Plataforma SaaS provista por Atlassian sobre la cual se encuentran disponibles los productos Jira, Jira Service Management, Confluence y Atlassian Guard.

JIRA PREMIUM: Edición Premium de Jira Cloud destinada a la planificación, gestión, seguimiento y reporte de trabajo y proyectos, con capacidades avanzadas de planificación, administración y escalabilidad.

JIRA SERVICE MANAGEMENT PREMIUM (JSM PREMIUM): Edición Premium de Jira Service Management Cloud destinada a la gestión de servicios, solicitudes, incidentes, problemas, cambios, activos y operaciones de ITSM.

CONFLUENCE STANDARD: Edición Standard de Confluence Cloud destinada a la creación, organización, publicación y colaboración sobre documentación y conocimiento corporativo.

ATLASSIAN GUARD STANDARD: Servicio de seguridad e identidad para Atlassian Cloud que permite aplicar controles centralizados sobre usuarios administrados, autenticación, aprovisionamiento y auditoría.

EASY REPORTS: Aplicación Easy Reports - Custom Charts for Jira Dashboard & Confluence, publicada en Atlassian Marketplace, destinada a la generación de gráficos y reportes personalizados a partir de datos de Jira y su visualización en tableros de Jira y páginas de Confluence.

AGENTE JSM: Usuario licenciado de Jira Service Management con funciones de atención, gestión y resolución de solicitudes y tickets.

USUARIO ADMINISTRADO: Usuario cuya cuenta Atlassian se encuentra bajo administración de la organización de SOFSA y puede ser alcanzada por políticas de Atlassian Guard.

LICENCIA / SUSCRIPCIÓN: Derecho de uso de un producto o aplicación durante el plazo contratado, asociado al nivel de producto y cantidad de usuarios o agentes especificados.

RECURSO FULL-TIME: Profesional especializado asignado al servicio con dedicación completa durante la vigencia contractual, orientado a tareas de administración, soporte, mantenimiento y mejora controlada del ecosistema Atlassian de SOFSA.

SLA: Acuerdo de Nivel de Servicio aplicable a las prestaciones del fabricante y a los mecanismos de atención y escalamiento informados por el oferente.

ARTÍCULO 2°. ALCANCE

La presente contratación comprende la provisión de licencias, suscripciones y servicios, todos ellos destinados a dar continuidad al ambiente Atlassian existente de SOFSA.

Las suscripciones indicadas deberán tener una vigencia de veinticuatro (24) meses sobre la organización y los sitios existentes que SOFSA indique, procurando que no se produzca interrupción alguna entre la vigencia actual y el nuevo período contratado.

Asimismo, se contempla la contratación de un servicio de soporte especializado que abarque la administración, configuración, mantenimiento y optimización de las plataformas Atlassian, así como el soporte sobre sus integraciones con sistemas corporativos.

Ítem A: Soporte y Administración de Plataformas Atlassian

El servicio incluirá horas equivalentes a UN (1) Consultor Senior con dedicación a tiempo completo, con conocimientos técnicos y funcionales sobre las especialidades y productos indicados, durante un período de VEINTICUATRO (24) meses, a partir del 21 de noviembre de 2026.

El OFERENTE deberá brindar soporte técnico y funcional sobre:

- Jira Software
- Jira Service Management
- Atlassian Guard
- Confluence
- Easy Reports - Custom Charts for Jira Dashboard & Confluence.

Las tareas contempladas incluyen:

- Configuración y mantenimiento de flujos de trabajo, pantallas, permisos, notificaciones y tableros.
- Administración de proyectos y esquemas de configuración.
- Gestión de usuarios, grupos y licencias.
- Configuración de filtros, reportes y dashboards.
- Implementación y ajuste de reglas de automatización.

- Reingeniería y optimización de configuraciones existentes.
- Administración general del ecosistema Atlassian.
- Ejecución de mejoras evolutivas y ajustes continuos sobre las configuraciones existentes, acompañando a los equipos en la utilización progresiva y optimización operativa de las herramientas.

El servicio deberá contemplar soporte técnico, funcional, implementación, configuración y mantenimiento de integraciones entre las plataformas Atlassian y otros sistemas corporativos, incluyendo, entre otros:

- Sistemas SAP.
- Plataformas de control de versiones y DevOps, incluyendo GitLab.
- Sistemas corporativos que requieran intercambio de información, autenticación, automatización o vinculación con las herramientas Atlassian.

El alcance comprenderá:

- Análisis y diagnóstico de integraciones existentes.
- Diseño, configuración e implementación de nuevas integraciones.
- Configuración y mantenimiento de integraciones entre Jira y GitLab.
- Configuración de eventos, automatizaciones, webhooks, APIs y mecanismos de autenticación necesarios para las integraciones.
- Mantenimiento y ajustes de configuraciones existentes.
- Soporte ante incidentes vinculados con integraciones.
- Análisis y resolución de problemas de sincronización o intercambio de información.
- Coordinación con las contrapartes técnicas responsables de los sistemas integrados.
- Documentación técnica de las configuraciones e integraciones implementadas.

Ítem B: Licencias

Se requiere la provisión de cada una de las siguientes licencias, por el plazo de VEINTICUATRO (24) meses desde el 21 de noviembre de 2026.

- Cien (100) usuarios de Jira Premium.
- Cien (100) agentes de Jira Service Management Premium.

- Cien (100) usuarios de Atlassian Guard Standard.
- Cincuenta (50) usuarios de Confluence Standard.
- Cien (100) usuarios de Easy Reports - Custom Charts for Jira Dashboard & Confluence.

ARTÍCULO 3°. CONSIDERACIONES GENERALES

3.1 REQUISITOS TÉCNICOS

Las adquisiciones deberán ser efectuadas sobre la organización y los sitios Atlassian existentes de SOFSA, utilizando suscripciones oficiales y vigentes del fabricante y de Atlassian Marketplace, según corresponda. La habilitación deberá realizarse de manera tal que no se produzca una pérdida de funcionalidades, datos o configuraciones ni una interrupción por vencimiento del licenciamiento.

El oferente deberá verificar previamente la compatibilidad entre Jira Premium, Jira Service Management Premium, Confluence Standard, Atlassian Guard Standard y Easy Reports, así como las dependencias de licenciamiento y aplicaciones instaladas que pudieran verse afectadas por el cambio de período de suscripción.

Las soluciones deberán ser accesibles mediante navegadores modernos y los mecanismos de acceso vigentes en SOFSA. Deberán preservarse las integraciones con el proveedor de identidad corporativo y demás sistemas conectados, salvo modificación expresamente solicitada por SOFSA.

El oferente deberá contar con capacidad técnica y comercial para gestionar las suscripciones solicitadas y brindar soporte sobre el ecosistema Atlassian. Deberá disponer de canales de escalamiento con Atlassian y, para la aplicación de Marketplace, con el fabricante o partner correspondiente.

Para el recurso full-time se requerirá experiencia comprobable en administración y soporte de Jira, Jira Service Management y Confluence Cloud. Se valorará experiencia en Atlassian Guard, Apps de Marketplace, ITSM, automatizaciones, integraciones y gestión de activos, así como certificaciones oficiales Atlassian y/o ITIL relacionadas con las funciones a desempeñar.

3.2 MODALIDAD Y HORARIO DEL SERVICIO

El servicio será prestado bajo modalidad remota, con un horario de atención mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas (Argentina).

3.3 NIVELES DE SERVICIO (SLA)

El OFERENTE deberá cumplir niveles de servicio con tiempos de respuesta diferenciados según el impacto de las solicitudes o incidentes, garantizando la continuidad operativa de las plataformas.

3.4. PLAZO DE EJECUCIÓN Y CERTIFICACIÓN

Ítem A: Soporte y Administración de Plataformas Atlassian

El servicio incluirá horas equivalentes a UN (1) Consultor Senior con dedicación a tiempo completo, con conocimientos técnicos y funcionales sobre las especialidades y productos indicados, durante un período de VEINTICUATRO (24) meses. El plazo de vigencia se computará a partir del 21 de noviembre de 2026, siempre que el Acta de Inicio sea suscripta con anterioridad a dicha fecha. En caso de que el Acta de Inicio sea suscripta con posterioridad al 21 de noviembre, el plazo comenzará a computarse a partir de la fecha de suscripción de dicha Acta.

La certificación se realizará en forma mensual, a partir de la suscripción del Acta de Inicio.

Ítem B: Licencias

Se requiere la provisión de las licencias, por el plazo de VEINTRICUATRO (24) meses. El plazo de vigencia se computará a partir del 21 de noviembre de 2026, siempre que el Acta de Inicio sea suscripta con anterioridad a dicha fecha. En caso de que el Acta de Inicio sea suscripta con posterioridad al 21 de noviembre, el plazo comenzará a computarse a partir de la fecha de suscripción de dicha Acta.

La certificación se realizará el 100 % (CIEN PORCIENTO) al inicio del periodo de vigencia de las licencias cada 12 (DOCE) meses.

3.5 CAPACIDADES Y ANTECEDENTES DEL OFERENTE

El OFERENTE deberá:

- Acreditar experiencia en servicios de soporte Atlassian.
- Contar con personal certificado en herramientas Atlassian.
- Disponer de estructura técnica que garantice la continuidad del servicio.

3.6 ESPECIFICACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

La propuesta técnica deberá incluir:

- Descripción del servicio ofrecido.
- Alcance detallado del soporte.
- Modalidad de trabajo.
- Esquema de SLA.
- Equipo de trabajo asignado.

Si el oferente es un canal de venta de la marca propuesta, deberá acreditar documentación de forma fehaciente

- Carta emitida por la marca representada, declarando que es canal certificado y autorizado para cotizar en la presente licitación.

El OFERENTE deberá presentar una propuesta válida para la totalidad de los ítems de la contratación.

Todo documento que el OFERENTE considere que deba ser firmado por SOFSA luego de la adjudicación (por ej. Contrato de confidencialidad, de propiedad intelectual, etc.), deberá ser presentado conjuntamente con la oferta técnica. En tal sentido, se advierte que los citados documentos serán suscriptos con carácter exclusivo entre SOFSA 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 (PCP).

3.7 ESPECIFICACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS ECONÓMICAS

La oferta de precio podrá ser efectuada 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.

SOFSA 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 Planilla de Cotización adjunta será proporcionado sin costo alguno.

3.8. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Toda la información gestionada durante la prestación del servicio será considerada Información Confidencial, debiendo el OFERENTE cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad de la información y protección de datos.

La información relacionada con la configuración y administración de los equipos, software y licencias mencionadas en el presente pliego se clasificará como "Información Confidencial". Se requerirá que el OFERENTE mapee esta clasificación a su propio esquema interno, asegurando que los controles de seguridad sean aplicados adecuadamente.

El OFERENTE deberá cumplir con todas las normativas y leyes vigentes en materia de protección de datos personales, derechos de propiedad intelectual y seguridad de la información. Se establece que cualquier software, firmware o hardware proporcionado deberá cumplir con las licencias y acuerdos de uso correspondientes.

Se deberán definir los controles de acceso a la información, asegurando que solo el personal autorizado pueda acceder a los sistemas y servicios incluidos en este pliego. Asimismo, el OFERENTE deberá proveer a SOFSA una lista detallada del personal autorizado y cumplir con los procedimientos de autorización y retiro de accesos según las políticas de seguridad de la compañía.

En caso de un incidente de seguridad informática, como una violación de datos, intento de acceso no autorizado o interrupción de servicio, el OFERENTE deberá notificar inmediatamente a SOFSA y colaborar con las acciones de mitigación necesarias. Será obligatorio contar con un protocolo de gestión de incidentes que contemple la notificación, análisis y resolución de los mismos dentro de los tiempos de respuesta acordados.

SOFSA tendrá el derecho de llevar a cabo auditorías periódicas sobre los procesos de instalación, mantenimiento y actualización de los servicios contratados. Estas auditorías podrán incluir la revisión de registros de actividad, la evaluación de los controles de seguridad aplicados y la verificación del

cumplimiento de las políticas de seguridad establecidas. El OFERENTE deberá proporcionar acceso a la documentación requerida y cooperar plenamente durante estas auditorías.

El OFERENTE deberá garantizar que el personal involucrado en la ejecución del contrato haya recibido capacitación en procedimientos de seguridad de la información, con especial énfasis en gestión de incidentes, control de accesos y protección de datos. Además, en caso de subcontratación de servicios, el OFERENTE deberá asegurarse de que los terceros involucrados cumplan con las mismas políticas y controles de seguridad exigidos por SOFSA.

El OFERENTE deberá presentar periódicamente informes sobre la efectividad de los controles de seguridad implementados. SOFSA se reserva el derecho de solicitar ajustes y mejoras en las medidas de seguridad en caso de identificarse vulnerabilidades o deficiencias en el cumplimiento de los requisitos de seguridad.

En caso de que el servicio contratado involucre el uso de tecnologías de Inteligencia Artificial, el OFERENTE deberá:

• No utilizar datos de SOFSA para entrenamiento de modelos propios sin autorización expresa.
• Garantizar la no persistencia de información sensible en modelos.
• Documentar los modelos utilizados, su finalidad y limitaciones.
• Permitir trazabilidad y explicabilidad de los resultados generados.
• Asegurar cumplimiento de la normativa vigente en materia de decisiones automatizadas y protección de datos.
• Asumir la responsabilidad por los resultados generados por los sistemas de IA en el marco del servicio contratado.
• Cumplir con la Política de Seguridad de la Información vigente de SOFSA y sus futuras actualizaciones.

3.9. ADJUDICACIÓN

La adjudicación será POR LA TOTALIDAD DE LOS RENGLONES (11) a un único proveedor, de conformidad con las pautas establecidas en el presente documento y NO se aceptarán ofertas parciales.

ANEXO A. PLANILLA DE COTIZACIÓN

ANEXO A - PLANILLA COTIZACIÓN

Contratación Directa Nº:
Clase de Contratación:
Expediente:

SERVICIOS DE SOPORTE PARA PLATAFORMAS ATLASSIAN Y LICENCIAMIENTO - SOFSA

Adjudicacion: Total

DETALLE PROVEEDOR	
Razón Social	
C.U.I.T.	

Renglón	Cantidad	U/M	Descripción	MONEDA	Precio Unitario	Subtotal (Cantidad x Precio Unitario)
1	24	MES	Soporte y Administración de Plataformas Atlassian			
2	100	C/U	Jira Premium 2026-2027			
3	100	C/U	Jira Premium 2027-2028			
4	100	C/U	Jira Service Management Premium 2026-2027			
5	100	C/U	Jira Service Management Premium 2027-2028			
6	100	C/U	Atlassian Guard Standard 2026-2027			
7	100	C/U	Atlassian Guard Standard 2027-2028			
8	50	C/U	Confluence Standard 2026-2027			
9	50	C/U	Confluence Standard 2027-2028			
10	100	C/U	Easy Reports - Custom Charts for Jira Dashboard & Confluence 2026-2027			
11	100	C/U	Easy Reports - Custom Charts for Jira Dashboard & Confluence 2027-2028			
SUBTOTAL OFERTA ECONOMICA SIN IVA						
IVA						

TOTAL OFERTA ECONOMICA CON IVA	

República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Año de la Grandeza Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Pliego

Número: PLIEG-2026-86678178-APN-GSYP#SOFSE

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Lunes 7 de Septiembre de 2026

Referencia: PET- SERVICIOS DE SOPORTE PARA PLATAFORMAS ATLASSIAN Y LICENCIAMIENTO - SOFSA

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 14 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2026.09.07 14:29:23 -03:00

Ariel Juan Cherti
Gerente
Gerencia Sistemas y Procesos
Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2026.09.07 14:29:24 -03:00