



P.E.T

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

**“PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTION DE
PROCESOS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE SISTEMA ARIS Y SAP
ENABLE NOW”**



Tabla de contenido

ARTÍCULO 1°. INTRODUCCIÓN	3
<i>Denominaciones:</i>	3
ARTÍCULO 2°. OBJETO	4
2.1 Alcance	4
2.2. <i>Multa por Incumplimiento de SLA</i>	8
2.3. <i>Estructura organizativa y gobierno del proyecto</i>	8
2.4. <i>Planificación y ejecución del proyecto</i>	8
2.5. <i>Entregables</i>	9
2.6. <i>Certificaciones de servicios</i>	10
2.7. <i>Consideraciones generales del servicio</i>	11
ARTÍCULO 3°. CAPACIDADES DEL OFERENTE Y ESPECIFICACIONES DE PROPUESTAS. ..	12
3.1 <i>Capacidades y antecedentes del oferente</i>	12
3.2. <i>Especificaciones para la presentación y evaluación de las propuestas técnicas</i>	12
3.3. <i>Adjudicación</i>	13
3.4. <i>Especificaciones para la presentación de propuestas económicas:</i>	13
ANEXO 1: PERFIL ORGANIZACIONAL Y EQUIPO PROPUESTO	14
<i>Hoja 1: Perfil Organizacional</i>	14
<i>Hoja 2: Equipo Nominado</i>	15
ANEXO 2 – PLANILLA DE COTIZACIÓN	16

Artículo 1°. INTRODUCCIÓN

La Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) tiene como meta establecer un sistema de gestión de excelencia operacional sobre los procesos de toda la empresa a fin de alcanzar y mantener un alto nivel de desempeño operativo que nos permitan optimizar procesos, aumentar la eficiencia, reducir costos, mejorar la calidad y asegurar la seguridad en las operaciones críticas de la organización.

Nuestro principal objetivo es definir un marco de trabajo, apoyado en metodologías reconocidas, que nos permita establecer directrices, principios y compromisos de la organización hacia la mejora continua y la optimización de sus operaciones.

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.

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.

GDE: Gestión documental electrónica.

Artículo 2°. OBJETO

2.1 Alcance

La contratación, comprende los ítems detallados a continuación:

2.1.1 Ítem A (Provisión de servicios profesionales de arquitectura ARIS y SAP Enable Now):

- Provisión de servicios profesionales de Arquitectura ARIS | SAP Enable Now

Se requerirá para este ítem:

Servicio	Cantidad	Unidad	Periodo	Total
Arquitecto ARIS y Soporte SAP Enable Now	160	Horas mensuales	12 meses	1.920 Horas

Las tareas a desarrollar por el Consultor SAP Enable Now son:

- *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.

Las principales tareas a desarrollar por el Arquitecto ARIS certificado son:

- Maximizar el uso de las funcionalidades de la herramienta
- Asegurar la integridad y calidad de la base: realizar controles para asegurar el cumplimiento de las reglas automáticas de modelado (ej.: Depuración de objetos duplicados).
- Revisar la correcta restauración de datos desde el backup de la base de datos.
- Saneamiento y unificación de criterios para el uso de catálogos
- Saneamiento de reportes
- Garantizar el correcto uso de interfaces entre los procesos modelados
- Creación de nuevos mapas que agrupen los procesos por negocios y proyectos
- Actualización del Software conteniendo correcciones de errores (que podrán ser Service Releases, Paquetes de Servicios (Service Packs), Actualizaciones (Updates) o Mejoras (Upgrades);

- Mejorar la calidad de la información
- Mejorar la experiencia de los usuarios

La mesa de ayuda de SOFSE realizará 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 de nivel 1 y 2 se brinda desde SOFSE, el soporte de nivel 3 es el que se está contratando mediante el presente pliego.

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, la mesa de ayuda, el 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 ARIS 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 errores no resueltos por los niveles 1 y 2 de SOFSE. Este nivel estará a cargo del OFERENTE.

Las principales tareas a desarrollar por el consultor son:

- Resolución de incidentes correctivos de nivel 3 no resueltos por los niveles 1 y 2 de SOFSE
- Diagnóstico y resolución de errores en la sincronización ARIS-SOLMAN (tanto a nivel lógico como funcional).
- Instalación de parches y correcciones para solución de incidentes.
- Derivación o escalamiento a Servicios Externos para resolución del problema, si corresponde.
- Apoyo en actividades de soporte operativo sobre la aplicación objeto de la contratación.
- Realizar por lo menos una actualización de la versión de ARIS.
- Realizar mantenimiento de la base de datos e índices de trabajo.
- Instalar parches de mantenimiento y/o actualizaciones de ARIS.

El ADJUDICATARIO aportará los recursos profesionales con los conocimientos y, fundamentalmente, con la experiencia acorde a lo solicitado.

Durante el servicio no se podrán cambiar los consultores sin previo acuerdo con SOFSE.

La coordinación de vacaciones o licencias deberá ser acordada con SOFSE sin excepción.

El soporte solicitado será mixto, es decir, un 50% remoto y un 50 % con asistencia presencial del proveedor en las oficinas de SOFSE.

Se espera que el ADJUDICATARIO realice una propuesta de acuerdo de nivel de servicio teniendo en cuenta las mejores prácticas del mercado. Para los incidentes correctivos, los tiempos de respuesta serán como mínimo:

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 defecto o problema generado en el sistema ARIS.	Mensual
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 deberá proponer una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema ARIS.	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 ARIS.	Mensual
4- Bajo	Bajo impacto en procesos críticos de la organización, la operación puede continuar; la falla no implica pérdida de funcionalidad	Resolución: 10 días hábiles a partir de la recepción del ticket el ADJUDICATARIO deberá proponer una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema ARIS.	Mensual

Los niveles de servicio se miden dentro del horario contratado. En los casos de prioridad Crítica se requiere que el OFERENTE trabaje hasta dejar operativo la aplicación afectada.

Deberá considerar la disponibilidad de una MESA DE AYUDA en horario administrativo de lunes a viernes de 9 a 18 horas, en modalidad remota, y en caso de ser necesario, guardias para procesos críticos fuera de los días y horarios indicados. El contacto será por medio de la MESA DE AYUDA de SOFSE, para facilitar la atención de las solicitudes de usuarios. Es de mencionar que toda la gestión se realizará mediante la herramienta de Service Desk de SOFSE.

Los tiempos de respuesta, a los efectos de calcular el nivel de servicio, serán medidos y contados a partir de que el incidente es transferido al grupo resolutor del ADJUDICATARIO 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 desarrollo, por parte del responsable de aplicaciones de SOFSE. Las horas se computarán durante el horario de servicio (9 a 18 horas).

Mensualmente el ADJUDICATARIO brindará una bitácora de todos los incidentes realizados, su estatus y las horas utilizadas que será utilizado en el proceso de certificación de servicios.

La distribución de horas requeridas por SOFSE podrá variar en función de la necesidad de mejora de SOFSE del sistema ARIS y de la disponibilidad de recursos para pruebas.

2.1.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):

- Provisión de servicios profesionales en los siguientes servicios:
 - **Relevamiento de procesos:** Este servicio consiste en:
 - Planificar los talleres de trabajo/relevamientos con los Dueños de Proceso, Gerentes Funcionales, Gerentes Generales para identificar las necesidades de documentación de cadenas de valor, procesos y procedimientos; así como también poder dimensionar el esfuerzo requerido.
 - Identificar el universo completo de la documentación que requiera el área y la disponible para cumplir el marco normativo a la que está sujeto SOFSE, el normal desempeño de las actividades y el estado de los documentos efectivamente disponibles, identificando claramente cuáles son específicos de cada área y cuáles son transversales.
 - **Análisis y optimización de procesos:** Este servicio consiste en:
 - Relevar y hacer un diagnóstico de los procesos actuales incluidos los indicadores del proceso
 - Identificar oportunidades de mejora y de integración de procesos cuantificando sus beneficios y factibilidad
 - Diseñar el proceso futuro teniendo en cuentas las mejoras identificadas
 - **Modelado de procesos y procedimientos en la herramienta ARIS:** Este servicio consiste en:
 - Mapear y documentar los procesos de negocio de acuerdo a la metodología definida por la Oficina de Procesos de SOFSE.
 - Elaborar nuevos procedimientos o cambios a los existentes.

La documentación debe ser generada bajo la metodología definida por la Oficina de Procesos de SOFSE en el sistema ARIS.

Es responsabilidad de SOFSE la definición de los Dueños de Procesos, Expertos y Gerentes Funcionales asignados a la definición de los procesos incluidos en el alcance del presente proyecto.

Se requerirá para este ítem:

Servicio	Cantidad	Horas	Total Horas mensuales	Periodo	Total
Consultor de procesos Senior	4	160 Horas por mes por consultor	640 horas	12 Meses	7.680 horas

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

2.2. Multa por Incumplimiento de SLA

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

Esta penalidad será deducida de las certificaciones presentadas mensualmente por el pago del servicio de soporte.

2.3. Estructura organizativa y gobierno del proyecto

Desde la PMO de SOFSE se asegurará la coherencia, consistencia e integridad en la Dirección de los Proyectos:

- Plan de Gestión (documenta las acciones necesarias para definir, preparar, integrar y coordinar todos los planes subsidiarios).
- Dirigir y gestionar la ejecución de las actividades.
- Supervisar y controlar el trabajo de los intervinientes.
- Control integrado de cambios.

2.4. Planificación y ejecución del proyecto

Plazo de ejecución

Para la provisión del servicio, el ADJUDICATARIO dispondrá de un plazo de 12 (DOCE) meses para su ejecución o hasta que cumplan la cantidad de horas, lo que ocurra primero, comenzando a contabilizar a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

2.5. Entregables

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

2.5.1. Ítem A (Provisión de servicios profesionales de arquitectura ARIS | SAP Enable Now):

- Servicios profesionales de Arquitectura ARIS | SAP Enable Now

El OFERENTE deberá entregar la siguiente documentación como respaldo de las tareas realizadas:

- Configuración de la herramienta para reducir potenciales errores de modelado realizada.
- Informe de tareas mensuales de depuración de la base ARIS realizadas
 - Eliminar modelos FAD marcados para borrar
 - Reorganizar la base de datos
 - Consolidar Objetos
 - Actualizar Catálogos
- Detalle de pasaje a producción y publicación de los modelos.
- Detalle de Evolutivos implementados.
- Documentación de la solución de cada evolutivo según las plantillas definidas por SOFSE.
- Reporte de gestión mensual de incidentes asignados.
- Documentación de la solución de cada incidente según las plantillas definidas por SOFSE.

2.5.2. Ítem B (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):

El OFERENTE deberá entregar la siguiente documentación acordada y registrada en cada uno de los requerimientos (SolMan) dependiendo el tipo de servicio solicitado en el periodo; a modo de ejemplo, se requerirá mínimamente la siguiente documentación para cada uno de los servicios detallados:

Política de Excelencia

- Compromiso de la dirección
- Visión y Misión
- Objetivos Estratégicos
- Metas específicas
- Ámbito de aplicación
- Responsabilidades
- Indicadores de desempeño (PKIs)

Modelo de Gestión de Excelencia Operativa

- Evaluación Inicial y diagnóstico
- Identificar brechas
- Definir un plan de implementación

Relevamiento de procesos

- Universo de cadenas de valor, políticas, procedimientos e instructivos que requiere cada área, con su respectivo estado y clasificación.

Análisis y optimización de procesos

- Documento de relevamiento de procesos
- Documento de indicadores de proceso
- Documento de oportunidades de mejora y beneficios
- Diseño del proceso futuro a alto nivel

Modelado de Procesos y procedimientos en ARIS

- Nuevos procedimientos o mejoras a los existentes generados en ARIS.

2.6. Certificaciones de servicios

Certificación de hitos del proyecto y presentación:

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

2.6.1. Ítem A (Provisión de servicios profesionales de arquitectura ARIS | SAP Enable Now):

- Servicios profesionales de Arquitectura ARIS | SAP Enable Now

El servicio se certificará mensualmente, con el cumplimiento de la documentación de respaldo de las tareas realizadas que fueron detalladas en el ítem “Entregables” para este renglón.

El servicio se certificará mensualmente por las horas realmente ejecutadas.

En caso de no cumplir con el nivel de servicio establecido, se aplicarán las penalidades definidas en el presente pliego.

2.6.2. Ítem B (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):

El servicio se certificará con el cumplimiento de la documentación de respaldo de las tareas realizadas que fueron detalladas en el ítem “Entregables” para este renglón, de acuerdo con lo siguiente:

HITO	Descripción	Porcentaje	Horas
1	Política de Excelencia	12,5%	960 horas
2	Modelo de Gestión de Excelencia Operativa	12,5%	960 horas
3	Documento de relevamiento de procesos	75%	5.760 horas

El hito 1 y 2 se certificará en su totalidad (100%) con la entrega de la documentación detallada; el hito 3 se certificará mensualmente por las horas realmente ejecutadas.

2.7. Consideraciones generales del servicio

2.7.1. Lugar de ejecución y ubicación del equipo de trabajo

Las tareas presenciales se realizarán en Ramos Mejía 1398 – 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.

2.7.2. 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 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.

2.7.3. 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 Ramos Mejía 1398 1er Piso.

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

Las siguientes capacidades y especificaciones son aplicables a todos los ítems requeridos

3.1 Capacidades y antecedentes del oferente

El OFERENTE deberá:

- Presentar experiencia comprobable con clientes, detallando:
 - Nombre del cliente, persona de contacto, teléfono y referencias.
 - Periodo de prestación del servicio (ej.: 01/2020 a 06/2024).
 - Cantidad de recursos afectados al servicio del cliente.
 - Adjuntar recomendación del cliente.
- Presentar experiencia comprobable con al menos 1 proyecto en Organismos Públicos y/o Empresas del Estado.
- Contar con una nómina mayor a 50 profesionales para aportar recursos con los conocimientos y las experiencias que permitan cumplir con los objetivos del presente PET, garantizando el reemplazo por rotación. 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.
- Acreditar experiencia previa comprobada en empresas/organismos que gestionen infraestructura ferroviaria.
- 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.

3.2. Especificaciones para la presentación y evaluación 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. Ver Anexo 1, hoja 1.
- Referencias y proyectos de clientes: Listado de referencias y proyectos en 4 clientes nacionales ofreciendo un servicio de gestión y modelado de 200 procesos o superior. Ver Anexo 1, hoja 2.

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

SOFSE realizará una evaluación de las propuestas técnicas basándose en:

- Información del OFERENTE requerida en el Pliego de Especificaciones Técnicas

3.3. Adjudicación

En atención a lo dispuesto en el presente pliego, SOFSE dictará el acto de adjudicación que recaerá sobre la propuesta más conveniente, tomando en cuenta la oferta de menor importe obtenido por los oferentes, en aras de asegurar las mejores condiciones de ejecución del Servicio.

3.4. Especificaciones para la presentación de propuestas económicas:

Las ofertas económicas podrán ser efectuadas en moneda de curso legal en la República Argentina (PESOS) o en moneda extranjera (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 ECONÓMICA será proporcionado sin costo alguno.

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

Anexo 1: Perfil Organizacional y Equipo Propuesto

Hoja 1: Perfil Organizacional

Detalle de las experiencias de Trabajo del Oferente

OFERENTE:	
------------------	--

AÑO	CLIENTE / PROYECTO	ROL / SERVICIO PRESTADO	TAMAÑO DEL PROYECTO	INDUSTRIA	ALCANCE FUNCIONAL

Hoja 2: Equipo Nominado

Detalle de las experiencias de Trabajo del Oferente

OFERENTE:	
------------------	--

Nombre y Apellido del Recurso Propuesto	Rol Propuesto	Disciplina Técnica	Años de Experiencia en el rol propuesto	Experiencia en el Proyecto: Empresa / Rol / Duración	Título Universitario y/o Carrera Postgrado	Certificaciones	Si eligió Certificaciones "Otras", detallar	Herramientas	Experiencia en Herramientas

ANEXO 2 – PLANILLA DE COTIZACIÓN

PLANILLA DE COTIZACIÓN					
Contratación			DETALLE PROVEEDOR		
Clase de Contratación			Razón Social		
Expediente			CUIT:		
Objeto			Correo:		
N°	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario Sin IVA	Valor Total Sin IVA
1	Provisión de servicios profesionales de arquitectura ARIS SAP Enable Now	HORAS	1.920		
2	Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos	HORAS	7.680		
SUBTOTAL					
IVA ____%					
TOTAL					



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: PLIEGO ESPECIFICACIONES TECNICAS - PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTION DE PROCESOS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE SISTEMA ARIS Y SAP ENABLE NOW

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 16 pagina/s.