

# **P.E.T**

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS**

### **“PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTION DE PROCESOS, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y PROVISIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA ARIS”**

## Tabla de contenido

<b>ARTÍCULO 1°. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
1.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):.....	4
1.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS): .....	4
1.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):.....	5
1.4 Denominaciones: .....	5
<b>ARTÍCULO 2°. OBJETO</b> .....	7
2.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):.....	7
2.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS): .....	7
2.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):.....	11
3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y GOBIERNO DEL PROYECTO .....	13
4. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO .....	14
4.1 Plazo de ejecución.....	14
4.2 Plazo para el inicio del Servicio .....	14
5. ENTREGABLES.....	15
5.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):.....	15
5.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS): .....	15
5.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):.....	16
6. CERTIFICACIONES DE SERVICIOS .....	16
6.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):.....	16
6.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS): .....	17
6.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):.....	17
7. LUGAR DE EJECUCIÓN Y UBICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	17
8. SITUACIONES ESPECIALES Y DE FUERZA MAYOR .....	17
9. HORARIO DE ATENCIÓN.....	18
10. ARTÍCULO 3°. CAPACIDADES DEL OFERENTE Y ESPECIFICACIONES DE PROPUESTAS.....	18
10.1 Capacidades y antecedentes del oferente .....	18
10.2 Consideraciones del ADJUDICATARIO .....	19
10.3 Adjudicación.....	19
La adjudicación será de manera CONJUNTA POR LA TOTALIDAD DE LOS 3 ÍTEMS, de conformidad con las pautas establecidas en el presente documento.....	19
10.4 Capacidades de los recursos asignados .....	19
11. CURRICULUMS VITAE .....	21
12. ESPECIFICACIONES PARA LA PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS .....	21
13. ESPECIFICACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS ECONÓMICAS:.....	22
13.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):.....	22
13.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS): .....	22
13.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):.....	22
ANEXO 1: PERFIL ORGANIZACIONAL Y EQUIPO PROPUESTO .....	23

**TRENES ARGENTINOS**  
**OPERACIONES**



Ministerio de Transporte  
Presidencia de la Nación

<i>Hoja 1: Perfil Organizacional</i> .....	23
<i>Hoja 2: Equipo Nominado</i> .....	23
ANEXO – PLANILLA DE COTIZACIÓN .....	24

## Artículo 1°. INTRODUCCIÓN

La Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) tiene como meta extender el gobierno de procesos a toda la empresa a fin resolver los problemas que ha detectado en las áreas que aún no han iniciado dichos procesos. A continuación se detallan las principales debilidades observadas:

- Ausencia de documentación de procedimientos.
- Diversidad de criterios y formatos en la documentación de procesos de negocio; ausencia de las aprobaciones correspondientes.
- Redundancia de documentación entre los procesos específicos de las áreas y los procesos transversales.
- Falta de una integración entre los procesos y los sistemas que lo soportan.
- Existencia de diferentes procesos para realizar las mismas actividades entre las líneas.
- Ausencia de una cultura de medición y seguimiento de las mejoras.

Nuestro principal objetivo es dirigir a la empresa a un enfoque basado en procesos, que nos permita, a través de metodologías, estándares y métricas, pasar de una administración departamental a una organización administrada por procesos; la cual genera los siguientes beneficios:

- Aporta una visión integral de los procesos para el funcionamiento de la empresa.
- Permite la aplicación consistente de metodologías, estándares y métricas para preservar, diseñar, rediseñar, controlar, evolucionar y brindar apoyo a la enseñanza de los procesos de negocio dentro de SOFSE.
- Permite contar con una única forma de llevar a cabo los procesos de la empresa.
- Permite asignar claramente roles y responsabilidades para la ejecución de las actividades dentro del marco legal y de control interno.
- Genera una base de conocimiento de procesos y procedimientos para toda la empresa permitiendo difundir el conocimiento de cómo deben realizarse las tareas.
- Permite evaluar y optimizar los recursos que se utilizan mejorando así la productividad, reduciendo y optimizando tiempos y costos
- Mejora el servicio al Cliente interno.

El presente Pliego de Especificaciones Técnicas tiene por objeto establecer las bases y condiciones a las que se ajustará la contratación de la **PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTION DE PROCESOS, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y PROVISIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA ARIS**”.

En tal sentido, se encuentran comprendidos dentro del alcance de la contratación, los siguientes ítems:

### 1.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):

- Adquisición de licencias del software ARIS

### 1.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS):

- Provisión de servicios profesionales de Arquitectura ARIS

- Provisión de servicios profesionales para el mantenimiento y soporte correctivo de nivel 3 del sistema ARIS
- Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo del sistema ARIS

### 1.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):

El alcance es brindar soporte a la Gerencia de Sistemas y Procesos en los siguientes servicios:

#### **Relevamiento de procesos**

Este servicio consiste en servicios profesionales para el relevamiento de las cadenas de valor existentes con sus respectivas políticas, procedimientos e instructivos en determinadas áreas de la organización. Así como también clasificar los mismos según su madurez y proponer mejoras basado en las mejores prácticas del mercado.

#### **Análisis y optimización de procesos**

Este servicio consiste en servicios profesionales para el soporte en proyectos de Optimización de Procesos, contemplando el análisis de situación actual, el relevamiento de indicadores de procesos y dimensionamiento de contexto, el diseño del modelo futuro, la determinación de oportunidades de mejora y cuantificación de beneficios y factibilidad, la elaboración de casos de negocio, el soporte en la estructuración de iniciativas, desarrollo de mejoras relacionadas con procesos y definiciones necesarias previas a su sistematización o durante la misma.

#### **Modelado de procesos y procedimientos en la herramienta ARIS**

Este servicio consiste en servicios profesionales especializados en el mapeo de procesos en ARIS destinados a modelar nuevos procedimientos de negocio o bien a mejorar procesos existentes sobre la base de las mejores prácticas del mercado y/o en base a lo propuesto por SOFSE, en caso que los procesos incluyan sistemas informáticos internos o de terceros.

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

#### **Soporte en la implementación de procesos y procedimientos.**

Este servicio consiste en servicios profesionales para el seguimiento de la implementación y soporte en la elaboración de normativas y/o material de capacitación que facilite la adopción de procesos, la medición de indicadores de procesos y el análisis de desvíos y propuestas de mitigación de riesgos que afecten al proceso.

### 1.4 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

La contratación, comprende los ítems detallados a continuación:

### 2.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):

- Adquisición de licencias del software ARIS

SOFSE tiene implementada la versión 10.0.13.10.1491549 de ARIS, el software está alojado en ARSAT y cuenta con las siguientes licencias bajo la modalidad de licenciamiento de tipo permanente o a perpetuidad:

Código de producto	Producto	Sistema Operativo	Modalidad	Cantidad
YCS	ARIS Connect Server	Windows	Tenant	1
YAA	ARIS Architect	Windows	Usuario nominado	1
YCSDC	ARIS Connect Designer	Windows	Usuario nominado	15
YCSCC	ARIS Connect Viewer	Windows	Usuario nominado	48
YAAPD	ARIS Architect EP SAP	Windows	Usuario nominado	1

Se solicitan las siguientes licencias (adicionales a las licencias ya contratadas) también en la modalidad de licenciamiento de tipo permanente o a perpetuidad, con su mantenimiento correspondiente:

Código de producto	Producto	Sistema Operativo	Modalidad	Cantidad
YAA	ARIS Architect	Windows	Usuario nominado	2
YCSDC	ARIS Connect Designer	Windows	Usuario nominado	8
YCSCC	ARIS Connect Viewer	Windows	Usuario nominado	25

El OFERENTE deberá indicar el nivel de *partnership* en Argentina para la provisión de las licencias de ARIS y adjuntar certificado.

Se asignará una licencia al Arquitecto ARIS para que éste desarrolle los servicios profesionales del Ítem B y la segunda al referente de desarrollo de la Gerencia de Sistemas y Procesos.

El mantenimiento de las licencias por los primeros 12 meses estará incluido dentro de este ítem.

### 2.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS):

- **Provisión de servicios profesionales de Arquitectura ARIS**

Servicio	Cantidad	Unidad	Cantidad	Unidad	Total	Unidad
Arquitecto ARIS	160	Hs/mes	12	Mes	1920	Hs

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

- I. Configurar la herramienta: modelos, filtros, objetos y atributos.
- II. Realizar el pasaje a producción y publicación de los modelos.
- III. 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).
- IV. Revisar la correcta restauración de datos desde backup de la base de datos.
- V. Elaboración y actualización de los manuales de uso y de administración de la herramienta.
- VI. Responder dudas a usuarios sobre el funcionamiento del sistema.
- VII. Transferencia de conocimiento al equipo de trabajo de la Gerencia de Sistemas y Procesos.

- **Provisión de servicios profesionales de nivel 3 para el mantenimiento y soporte del sistema ARIS (Correctivo)**

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 para el Sistema ARIS es el que se está contratando mediante el presente pliego el cual será realizado en forma remota desde las instalaciones del OFERENTE:

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 o mesa de ayuda o del 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, un Arquitecto ARIS certificado a nivel 3 de soporte:

- I. Resolución de incidentes correctivos de nivel 3 no resueltos por los niveles 1 y 2 de SOFSE
- II. Diagnóstico y resolución de errores en la sincronización ARIS-SOLMAN (tanto a nivel lógico como funcional).
- III. Instalación de parches y correcciones de ARIS para solución de incidentes.
- IV. Derivación o escalamiento a Servicios Externos de ARIS para resolución del problema, si corresponde.
- V. Apoyo en actividades de soporte operativo sobre la aplicación objeto de la contratación.

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

El OFERENTE deberá presentar la conformación del equipo de trabajo y su organigrama, indicando también la cantidad de recursos y tareas que realizarán para poder atender el soporte de una instalación de 95 usuarios (20 modeladores y 75 visualizadores) para un periodo de 12 meses con el nivel de servicio solicitado por SOFSE. La metodología de trabajo deberá estar basada en los conceptos ITIL v.3.

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 remoto y en caso que la asistencia no sea efectiva realizarla en forma remota, se solicitará asistencia presencial del proveedor.

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.

A los efectos de esta contratación se asume la siguiente necesidad de horas de soporte correctivo:

Servicio	Cantidad	Unidad	Cantidad	Unidad	Total	Unidad
Soporte correctivo Sistema ARIS	160	Hs/mes	12	Mes	1920	Hs

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.

- **Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo del sistema ARIS**

Comprende la contratación de servicios profesionales cuyo propósito es lograr agilizar y mejorar la actualización y publicación de procedimientos entre los diferentes entornos y resolver necesidades específicas que surjan de la operación del software ARIS. Incluye entre otras:

- I. Realizar por lo menos una actualización de la versión de ARIS.
- II. Realizar mantenimiento de la base de datos e índices de trabajo.
- III. Instalar parches de mantenimiento de ARIS.
- IV. Desarrollo o mejora de scripts para generación automática de procedimientos.
- V. Desarrollo de reportes para control de roles, actividades, etc.
- VI. Desarrollo de mejoras para el proceso de publicación de procesos en los distintos entornos de ARIS.

El ADJUDICATARIO deberá presentar una estimación de esfuerzo en horas de los requerimientos de mejora que serán evaluados por el equipo encargado del Sistema ARIS en SOFSE. Una vez aceptada la estimación de

esfuerzo, el ADJUDICATARIO comenzará el relevamiento y desarrollo de una Especificación Funcional que será aprobada por TAO para avanzar a la ejecución de las mejoras o cambios en el sistema ARIS.

Adicionalmente, el OFERENTE deberá presentar el curriculum vitae del consultor a asignar, quien deberá acreditar certificación de la herramienta (ARIS), y contar con experiencia comprobable de por lo menos 3 años.

La estimación de esfuerzo incluirá además de las horas de especificación y desarrollo, las horas de soporte de los evolutivos para los primeros días de operación como garantía técnica de las mejoras implementadas.

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

A los efectos de esta contratación se asume la siguiente necesidad de horas de soporte evolutivo:

Servicio	Cantidad	Unidad	Cantidad	Unidad	Total	Unidad
Soporte evolutivo Sistema ARIS	160	Hs/mes	12	Mes	1920	Hs

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.

### 2.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):

A continuación se describen las tareas a realizar para cada uno de los servicios.

#### **Relevamiento de procesos**

- 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**

- 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 ARIS**

- 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.

**Soporte en la implementación de procesos y procedimientos.**

- Identificar métricas que permitan el seguimiento de los procesos críticos mejorados.
- Elaborar normativas y/o material de capacitación que facilite la adopción de procesos.
- Analizar el impacto de los cambios de procesos que se diseñan antes de llevarlos a la práctica.
- Realizar el seguimiento de las métricas de los procesos implementados y realizar análisis de satisfacción respecto de los mismos y de mejores prácticas con los Dueños de Proceso y Gerentes Funcionales que permitan verificar la efectividad de las mejoras implementadas.

El universo de servicios que será incluido se definirá mensualmente en función de los requerimientos ingresados a SolMan y aprobados por los Dueños de Proceso y Gerente Funcional y el Subgerente de Procesos.

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.

El ADJUDICATARIO aportará los recursos profesionales certificados y con la experiencia acorde a lo solicitado. La Propuesta Técnica deberá contemplar la conformación del equipo de trabajo y su organigrama, indicando la cantidad de recursos y el detalle de la experiencia de cada uno de los profesionales.

La estructura requerida deberá contemplar lo siguiente:

Recursos	Roles	Descripción
1/2	Gerente de Servicio (medio tiempo)	Experiencia en liderazgo de proyectos en compañías de primer nivel en Argentina, y al menos un año trabajando en el OFERENTE.  Actividades principales: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestiona el servicio por parte del OFERENTE.</li> <li>▪ Es el principal interlocutor con SOFSE.</li> <li>▪ Asegura la calidad y desarrollo del proyecto en los plazos y pautas fijadas.</li> <li>▪ Da visibilidad al comité ejecutivo en conjunto con el Líder de SOFSE sobre el avance, riesgos y diferentes situaciones del proyecto.</li> <li>▪ Asegura la disponibilidad de los recursos asignados al proyecto.</li> </ul>
1	Líder de Proyecto (tiempo completo)	1 líder con más de 5 años de experiencia en relevamiento y mapeo de procesos utilizando ARIS, y al menos un año trabajando en el OFERENTE.  Actividades principales: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vela por el cumplimiento de los tiempos y entregables de los requerimientos de análisis, documentación y mejora de procesos.</li> </ul>

Recursos	Roles	Descripción
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de la planificación detallada de los requerimientos junto con el Líder de SOFSE.</li> <li>▪ Planifica y controla el cumplimiento de las actividades conforme el plan de trabajo.</li> <li>▪ Lidera las reuniones operativas de avance semanales.</li> <li>▪ Asigna tareas a los consultores de acuerdo al plan.</li> <li>▪ Guía a los consultores durante el proyecto.</li> <li>▪ Presenta los informes periódicos comprometidos.</li> <li>▪ Gestiona e informa problemas y riesgos del proyecto.</li> <li>▪ Brinda el avance del proyecto y en conjunto con el líder de SOFSE lo comunican a los involucrados.</li> </ul>
2	Consultor de procesos Senior (tiempo completo)	2 consultores con 4 años de experiencia en relevamiento, diagnóstico, identificación de oportunidades de mejora y mapeo de procesos utilizando ARIS, con certificación en “ARIS Business Process Administrator” de Software AG, y al menos un año trabajando en el OFERENTE.
3	Consultor de procesos Semi-Senior (tiempo completo)	3 consultores con 2 años de experiencia en relevamiento, diagnóstico, identificación de oportunidades de mejora y mapeo de procesos utilizando ARIS, con certificación en “ARIS Business Process Administrator” de Software AG, y al menos un año trabajando en el OFERENTE.

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

#### 2.4 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.

### 3. Estructura organizativa y gobierno del proyecto

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

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

#### **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 participará activamente en el SOPORTE y en la inspección de los entregables.

La Oficina de Proceso será el único autorizado para aprobar o rechazar recursos. El ADJUDICADO no podrá coordinar directamente con otras áreas la incorporación o reducción de recursos a los equipos, aun cuando el liderazgo del proyecto esté bajo responsabilidad de otra área dentro de SOFSE.

El universo de servicios se definirá mensualmente en función de los requerimientos ingresados a SolMan y aprobados por los Dueños de Proceso y Gerente Funcional y el Subgerente de la Oficina de Procesos.

## 4 Planificación y ejecución del proyecto

### 4.1 Plazo de ejecución

Para la provisión del servicio, el ADJUDICATARIO dispondrá de un plazo de 12 (DOCE) meses para su ejecución, comenzando a contabilizar a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

### 4.2 Plazo para el inicio del Servicio

#### 4.2.1 Ítem A (*Provisión de licencias del software ARIS*):

- Adquisición de licencias del software ARIS

El licenciamiento de ARIS se iniciará con la activación de la licencia.

#### 4.2.2 Ítem B (*Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS*):

- Provisión de servicios profesionales de Arquitectura ARIS
- Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo del sistema ARIS
- Provisión de servicios profesionales de nivel 3 para el mantenimiento y soporte del sistema ARIS

En lo que respecta a los servicios profesionales de Arquitectura ARIS, el ADJUDICADO deberá disponer del perfil solicitado y SOFSE administrará el mismo en base a las necesidades y prioridades del negocio.

El servicio comenzará a contabilizar a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

#### 4.2.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):

El servicio comenzará a contabilizar a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

## 5 Entregables

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

### 5.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):

- Adquisición de licencias del software ARIS

El OFERENTE deberá entregar:

- La "clave" (o KEY) para la instalación de las licencias ARIS adquiridas.

### 5.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS):

- **Provisión de servicios profesionales de Arquitectura ARIS**

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
  - o Eliminar modelos FAD marcados para borrar
  - o Reorganizar la base de datos
  - o Consolidar Objetos
  - o Actualizar Catálogos
- Detalle de pasaje a producción y publicación de los modelos.
- Actualización de manuales de uso y administración de la herramienta, en caso de corresponder.

- **Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo del sistema ARIS**

El OFERENTE deberá entregar la siguiente documentación:

- I. Evolutivos implementados.
- II. Actualización de manuales de capacitación de ARIS según evolutivos o cambios implementados.

III. Documentación de la solución de cada evolutivo según las plantillas definidas por SOFSE.

- **Provisión de servicios profesionales de nivel 3 para el mantenimiento y soporte del sistema ARIS**

El OFERENTE deberá entregar la siguiente documentación:

- Reporte de gestión mensual de incidentes asignados.
- Documentación de la solución de cada incidente según las plantillas definidas por SOFSE.

### 5.3 Ítem C (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:

#### **Relevamiento de procesos**

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

#### **Soporte en la implementación de procesos y procedimientos.**

- Métricas de procesos definidas
- Material de capacitación de procesos implementados
- Análisis del impacto de los cambios de procesos
- Tablero de seguimiento de métricas de los procesos implementados

## 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:

#### 6.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):

- Adquisición de licencias del software ARIS

El ítem se certificará al inicio del proyecto.

6.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS):

- **Provisión de servicios profesionales de Arquitectura ARIS**

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.

- **Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo del sistema ARIS**

El servicio se certificará mensualmente, una vez implementado el ticket evolutivo con la aprobación del usuario de SOFSE que solicitó la mejora o el cambio. El servicio se certificará mensualmente por las horas del soporte evolutivo realmente ejecutadas, en caso de desvíos entre las horas reales y las planeadas quedará a criterio de SOFSE aceptar o no las horas excedentes con la debida justificación.

- **Provisión de servicios profesionales de nivel 3 para el mantenimiento y soporte del sistema ARIS**

Reportes de Nivel de Servicio: mensualmente y junto a la factura del servicio, el OFERENTE entregará 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. En caso de incumplimiento del nivel de servicio se aplicarán lo mencionado en el ítem “Penalizaciones”.

El servicio se certificará mensualmente por el monto total del servicio mensual en caso que se hubiese cumplido el nivel de servicio establecido; en caso contrario, se aplicarán las penalidades definidas en el presente pliego.

6.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios solicitados será mensual. La duración total de los servicios será de DOCE (12) meses.

## 7. 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.

## 8. 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.

## 9. 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.

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

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

### 10.1 Capacidades y antecedentes del oferente

El OFERENTE deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos administrativos, cuyo detalle deberá formar parte de su propuesta:

- Contar con una organización con las capacidades y los antecedentes requeridos.
- Presentar experiencia de trabajos similares comprobable en organismos públicos de similar naturaleza, complejidad y volumen a la descripta en el presente pliego, ejecutadas y en ejecución, en los últimos diez (10) años, donde conste nombre de la contratación, comitente, características técnicas mencionando principales tareas, plazo de ejecución, lugar de ejecución, fecha de comienzo y de recepción provisoria y/o definitiva.
  - En todos los casos el Comitente se reserva el derecho de realizar las constataciones que considere necesarias.
- Disponer de recursos humanos en cantidad y calidad suficientes para sostener en el tiempo el nivel de servicio del soporte solicitado.
  - Con experiencia con clientes que cuenten con tecnología ARIS y SAP, y que residan en Argentina para participar de actividades en sitio presencial en caso de ser requerido por SOFSE.
  - Con certificación en alguna de las tecnologías presentes en el pliego.
- Ser partnership de ARIS y SAP (detallar el nivel de partnership y adjuntar certificados); el nivel de partnership deberá ser mayor a UN (1) año de vigencia.
- Presentar mensualmente la documentación previsional correspondiente de los empleados asignados al proyecto.

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, deberá adjuntar los CVs de los recursos a presentar en el servicio, especificar dedicación (part-time o full-time), si son residentes de Argentina y sus respectivas certificaciones en ARIS.

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.

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

Las propuestas presentadas por el OFERENTE no podrán incluir subcontrataciones o integraciones con otras compañías.

SOFTWARE AG es la propietaria del SOFTWARE del ítem A del presente PET; el OFERENTE deberá acreditar que es distribuidor autorizado de SOFTWARE AG y que en tal carácter se encuentra legalmente autorizado a celebrar en nombre y representación de SOFTWARE AG contratos de licenciamiento de software de su propiedad, como así contratos de soporte y mantenimiento.

### 10.2 Consideraciones del ADJUDICATARIO

El ADJUDICATARIO se compromete a proveer a SOFSE las licencias y soluciones de software ARIS propuestas a través de su propietaria SOFTWARE AG.

El ADJUDICATARIO solicitará a SOFSE la suscripción los acuerdos de licenciamiento y términos de soporte y mantenimiento que contienen cláusulas estándar, predispuestas y no negociadas, que se utilizan en el desarrollo habitual de las relaciones jurídicas que surgen de los contratos de software y servicios vinculados a fin de efectivizar la concesión a favor de SOFSE la cantidad y tipos de licencia de uso perpetua sobre el Software y los Servicios objeto del presente PET. La suscripción de los acuerdos de licenciamiento y términos de soporte y mantenimiento no deberán comprometer la plena vigencia de las disposiciones contenidas en el Pliego de Especificaciones Técnicas y en el Pliego de Condiciones particulares.

En dicho marco, la provisión del SOFTWARE y los servicios vinculados por parte de SOFTWARE AG en su carácter de propietaria intelectual del producto posibilitará la correcta y eficiente ejecución de las obligaciones contractuales asumidas en su carácter de ADJUDICATARIO del ítem A del presente PET.

### 10.3 Adjudicación

La adjudicación será de manera CONJUNTA POR LA TOTALIDAD DE LOS 3 ÍTEMS, de conformidad con las pautas establecidas en el presente documento.

### 10.4 Capacidades de los recursos asignados

#### 10.4.1 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS):

- **Provisión de servicios profesionales de Arquitectura ARIS**

Este servicio incluye la asignación por parte del OFERENTE de un profesional con las competencias, habilidades, antecedentes y certificaciones requeridas para cumplir con el rol de Arquitecto de ARIS.

- I. Competencias y Habilidades Claves

Se evaluará la experiencia práctica del recurso asignado como Arquitecto ARIS.

II. Certificaciones

Se evaluará la asignación de recursos asignados, que el personal que cuente con certificación en la plataforma ARIS.

- **Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo del sistema ARIS**

Este servicio incluye la asignación por parte del OFERENTE de profesionales con las competencias, habilidades, antecedentes y certificaciones requeridas para cumplir con el soporte de evolutivos de ARIS.

I. Competencias y Habilidades Claves

Se evaluará la experiencia práctica de los recursos asignados en los aspectos técnicos ARIS (actualizaciones), desarrollo de scripts y reportes.

II. Certificaciones

Se evaluará la asignación de recursos asignados que el personal que cuente con certificación en la plataforma ARIS.

- **Provisión de servicios profesionales de nivel 3 para el mantenimiento y soporte del sistema ARIS**

Este servicio incluye la asignación por parte del OFERENTE de profesionales con las competencias, habilidades, antecedentes y certificaciones requeridas para cumplir con el soporte correctivo de ARIS.

I. Competencias y Habilidades Claves

Se evaluará la experiencia práctica de los recursos asignados en el soporte del sistema ARIS.

II. Certificaciones

Se evaluará la asignación de recursos asignados, que el personal que cuente con certificación en la plataforma ARIS.

*10.4.2 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):*

- **Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos**

Este servicio incluye la asignación por parte del OFERENTE de profesionales con las competencias, habilidades, antecedentes y certificaciones requeridas para cumplir el rol de Servicios Profesionales de procesos con foco en analizar, modelar los procesos de negocio y definir los procedimientos e implementar los mismos en el marco de las actividades y entregables previstas en el PROYECTO.

I. Competencias y Habilidades Claves

Para el trabajo en las actividades de Gestión de procesos y procedimientos (ítem C), se priorizarán las siguientes Competencias y Habilidades: trabajo en equipo, comunicación, administración de procesos y procedimientos, conocimientos teóricos y prácticos en la utilización de herramientas de modelado de procesos ARIS.

II. Antecedentes

Se evaluará la experiencia laboral comprobable en Gestión de Proyectos y en Control de Equipos (propios y/o de terceros) para cumplimiento de objetivos de servicios para el Líder y Gerente del Servicio (excluyente).

Se evaluará la experiencia laboral comprobable en la gestión, diseño, optimización, descubrimiento de procesos y soporte a la implementación evidenciada en Proyectos de Procesos aplicando metodologías, técnicas, herramientas y buenas prácticas del mercado en organizaciones con las siguientes características: grandes dotaciones de personal, presencia de diversas culturas, sindicatos gravitantes en las decisiones organizacionales, con dotación de empleados con alta antigüedad para los profesionales senior (excluyente).

Se evaluará la experiencia comprobable en el modelado de Procesos en la herramienta ARIS basado en notación EPC para los profesionales senior y semisenior (excluyente) y el título universitario en carreras afín a Procesos (excluyente).

### III. Certificaciones

Se evaluará la asignación en el equipo de analistas de procesos, personal que cuente con certificación en institutos internacionales que promueven marcos de referencia, estándares y mejores prácticas y herramientas de modelado de procesos de negocio y procedimientos.

Se evaluará la asignación de recursos técnicos y el Arquitecto ARIS, personal que cuente con certificación en la plataforma ARIS.

## 11. Curriculums Vitae

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

## 12. 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.

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 (PCP).

SOFSE realizará una evaluación de las propuestas técnicas basándose en:

- Información del OFERENTE requerida en el Pliego de Especificaciones Técnicas

- Información de carácter público del OFERENTE

### 13. Especificaciones para la presentación de propuestas económicas:

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 ECONOMICA será proporcionado sin costo alguno.

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

#### 13.1 Ítem A (Provisión de licencias del software ARIS):

- Adquisición de licencias del software ARIS

Las ofertas económicas podrán ser efectuadas en PESOS o DÓLARES ESTADOUNIDENSES, indicando por separado la suma correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y la alícuota correspondiente.

#### 13.2 Ítem B (Provisión de servicios profesionales de arquitectura, de soporte correctivo (nivel 3) y evolutivo de ARIS):

- Provisión de servicios profesionales de Arquitectura ARIS
- Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo del sistema ARIS
- Provisión de servicios profesionales de nivel 3 para el mantenimiento y soporte del sistema ARIS

Las ofertas económicas deberán ser efectuadas en PESOS o DÓLARES ESTADOUNIDENSES, indicando por separado la suma correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y la alícuota correspondiente.

#### 13.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos):

Las ofertas económicas deberán ser efectuadas en PESOS o DÓLARES ESTADOUNIDENSES, indicando por separado la suma correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y la alícuota correspondiente.



ANEXO – PLANILLA DE COTIZACIÓN

ANEXO A - PLANILLA COTIZACIÓN						
<b>Contratación N°:</b> <b>Clase de Contratación</b> <b>Expediente:</b> <b>Objeto:</b> PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTION DE PROCESOS, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y PROVISIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA ARIS <b>Adjudicación :</b> Total				<b>DETALLE PROVEEDOR</b>		
				<b>Razón Social</b>		
				<b>C.U.I.T.</b>		
Item	Cantidad	U/M	Descripción	MONEDA	Precio Unitario	Subtotal (Cantidad x Precio Unitario)
A	1	C/U	Provisión y Mantenimiento de Licencias de Software ARIS			0.00
<b>Subtotal Item</b>						<b>0.00</b>
B	1920	hora	Servicios Profesionales de Arquitectura ARIS			0.00
	1920	hora	Servicios Profesionales de soporte correctivo de nivel 3 ARIS			0.00
	1920	hora	Servicios Profesionales de soporte Evolutivo de ARIS			0.00
<b>Subtotal Item</b>						<b>0.00</b>
C	12480	hora	Provisión de servicios profesionales para gestión de procesos			0.00
<b>Subtotal Item</b>						<b>0.00</b>
<b>Subtotal General</b>						<b>0.00</b>
<b>I.V.A.</b>						<b>0.00</b>
<b>TOTAL</b>						<b>0.00</b>





República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Pliego Especificaciones Tecnicas**

**Número:**

**Referencia:** Pliego de Especificaciones Técnicas - PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y PROVISIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA ARIS

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 24 pagina/s.