

P.E.T

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

“PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RECIBO CON FIRMA ELECTRONICA / DIGITAL Y SU UTILIZACION”

<i>Artículo 1°.</i> INTRODUCCIÓN	3
1.1 Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):.....	3
1.2 Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):	3
1.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):.....	3
1.4 Denominaciones:.....	4
<i>Artículo 2°.</i> OBJETO	5
2.1 Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):.....	5
2.2 Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):	7
2.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):.....	11
2.4 Estructura organizativa y gobierno del proyecto	12
2.5 Planificación y ejecución del proyecto	13
2.5.1 Plazo de ejecución	13
2.5.1.A Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):	14
2.5.1.B Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):	14
2.5.1.C Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):.....	14
2.5.2 Entregables.....	14
2.5.2.A Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):	14
2.5.2.B Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):	16
2.5.2.C Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):.....	16
2.5.3 Certificaciones de servicios	16
2.5.3.A Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):	17
2.5.3.B Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):	17
2.5.3.C Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):.....	17
2.5.5 Lugar de ejecución y ubicación del equipo de trabajo	17
2.5.7 Horario de atención.....	18
<i>Artículo 3°.</i> CAPACIDADES DEL OFERENTE Y ESPECIFICACIONES DE PROPUESTAS	18
3.1 Capacidades y antecedentes del oferente	18
3.2 Curriculums Vitae	19
3.3 Especificaciones para la presentación y evaluación de las propuestas técnicas.....	19
3.4 Criterios mínimos de admisibilidad	19
3.5 Adjudicación	20
Hoja 1: Perfil Organizacional	20
Hoja 2: Equipo Nominado	20
Anexo A: Planilla de Cotización	21

Artículo 1°. INTRODUCCIÓN

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 IMPLEMENTACIÓN DE RECIBO CON FIRMA ELECTRONICA / DIGITAL Y SU UTILIZACION.**

La Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) requiere de servicios profesionales especializados que permitan efectuar la implementación de una aplicación para visualizar y firmar los recibos de sueldos del personal de SOFSE. Por otra parte, se requiere contratar el servicio de utilización y soporte a dicha aplicación con el objeto de lograr el máximo potencial de la solución implementada y el óptimo desempeño de sus usuarios.

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

1.1 Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

- Implementación de aplicación para visualizar los recibos de sueldo y poder realizar la firma digital del empleador y la firma electrónica de los empleados. La aplicación deberá instalarse localmente en el entorno de SOFSE y permitirá gestionar, enviar, distribuir y firmar recibos de empleados en formato electrónico
- Provisión de servicios profesionales para la instalación, implementación, puesta en marcha y optimización de la infraestructura y entornos de TI del software durante el proyecto.
- Provisión de servicios profesionales para la instalación, configuración y puesta en marcha de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica.

1.2 Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

- El servicio contemplará la utilización de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica, la resolución de incidentes, mantenimiento correctivo y soporte a usuarios de SOFSE.

1.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):

- Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo para la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica.

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.

ERP: Para referirse al Sistema Administrativo Integrado (Enterprise Resource Planning) 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.

PMO: Project Management Office (Oficina de Proyectos).

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.

SLA: Service Level Agreement (Tiempos acordados de Niveles de Servicio).

TOKEN: Dispositivos USB que permite provee autenticación de doble factor (lo que el usuario tiene y lo que el usuario conoce), utilizado para almacenar certificado digitales asignados a una persona (PKCS#11).

Artículo 2°. OBJETO

La contratación comprende los ítems detallados a continuación:

2.1 Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

- Implementación de aplicación para visualizar los recibos de sueldo y poder realizar la firma digital del empleador y la firma electrónica de los empleados. La aplicación deberá instalarse localmente en el entorno de SOFSE y permitirá gestionar, enviar, distribuir y firmar recibos de empleados en formato electrónico. La aplicación deberá contar con el certificado de autenticidad del sitio, dicha constancia deberá presentarse en la oferta. El almacenamiento que contenga los datos que se carguen en la plataforma deberá estar cifrado.
- Provisión de servicios profesionales para la instalación, implementación, puesta en marcha y optimización de la infraestructura y entornos de TI del software durante el proyecto. El servicio debe incluir el análisis y definición de arquitectura física y lógica: La arquitectura deberá ser escalable de forma de crecer según los requerimientos de SOFSE, y debe considerar que la misma se integrará a una estructura de virtualización a ser hospedada en ARSAT
 - Documentación técnica de la arquitectura, seguridad, resguardos y accesos intranet/extranet.
 - Instalación del entorno de desarrollo, testing y producción y optimización del entorno.
 - Documentación técnica de la instalación de desarrollo, testing y producción.
- Provisión de servicios profesionales para la instalación, configuración y puesta en marcha de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica.
- La aplicación de Recibo con Firma Digital y Electrónica debe incluir:
 - Formato moderno, ágil y de fácil utilización, que se pueda acceder a través de una plataforma web compatible con todo tipo de dispositivos que cuente con conexión a internet como PC, Tablet y celular (iOS o Android).
 - Funcionalidad para realizar la firma digital del empleador en forma masiva de los recibos de sueldo. El responsable definido por SOFSE deberá firmar digitalmente toda la documentación que se suba a la plataforma de acuerdo a la normativa vigente, con un Token USB que posee un certificado digital (PKC#11) que actualmente se posee (se detallan a continuación algunos ejemplos de dispositivos que deberán ser compatibles con Athena MS-IDProtect Crypto ID, Epass 2003 o eToken 5110). Para ello, se deberá proveer una herramienta que permita impactar de forma masiva la firma digital de SOFSE, en todos los documentos que se suban a la aplicación.
 - Funcionalidad para realizar la firma electrónica de todos los empleados, permitiendo que estos tengan la opción de firmar en conformidad o disconformidad. Todo en correspondencia a la normativa vigente y a su validez legal.
 - Funcionalidad para contar con notificaciones automáticas que se realizarán a los empleados al momento de que la documentación esté disponible para su visualización.
 - Funcionalidades necesarias para que los empleados visualicen en orden cronológico los recibos, permitiendo la visualización del último recibo (con una marca de agua de RECIBO NO

FIRMADO) sin posibilidad de firmar o imprimir, hasta que el empleado no firme los anteriores, y a su vez debe estar bloqueada la función de print screen.

- Integración con nuestro actual ERP SAP de dos vías. Las interfaces contempladas en dicho proyecto son:
 - Interfaz de ABM de empleados
 - Interfaz para obtener el recibo PDF desde open text
 - Interfaz con información de vuelta para que se visualice en SAP los empleados que firmaron o no los recibos de sueldo.
- Funcionalidad para cargar en forma masiva todos los recibos de sueldo desde Marzo 2020 hasta la fecha de implementación de dicho Proyecto.
- Funcionalidad para que los recibos firmados queden disponibles para ser consumidos desde otra plataforma distinta a la aplicación de firma digital. Esto permitirá que los empleados puedan ver sus recibos firmados desde una aplicación mobile de Empleados sin necesidad de abrir la aplicación de firma digital.
- Contar con la capacidad de asignar roles a usuarios y/o grupos, permitiendo limitar y asignar ciertas tareas a determinado grupo y/o administradores.
- Reportes de auditoría para realizar el control de los recibos de sueldo firmados.
- Funcionalidad para bajar masivamente recibos de sueldo para 1 o varios empleados en formato estándar (Ejemplo: PDF).
- Provisión de servicios profesionales para el soporte post implementación del software e infraestructura relacionada, y soporte a usuarios finales.

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

El CONTRATISTA deberá presentar un plan de transferencia de conocimiento acerca de la aplicación y las tareas de administración de la misma.

Con relación a la implementación de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica, el CONTRATISTA debe desarrollar como mínimo las siguientes tareas:

- Definición del marco de trabajo metodológico para la implementación del sistema objeto de contratación.
- Gobierno de la solución y la metodología de mejora continua.
- Personalización del formato, diseño y estilo de contenido.
- Armado de planificación y priorización de las tareas necesarias para implementar la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica.
- Configuración de las funcionalidades definidas por la Gerencia de Recursos Humanos.
- Generación de la documentación técnica para su implementación.
- Pasaje del conocimiento a los recursos que SOFSE disponga a tal fin
- Generar la integración con las bases de datos de SAP HANA.

- Entregar documentación clara y precisa para la conexión con otras bases si fuera necesario

Establecer una metodología de relevamiento de necesidad, análisis de factibilidad y posterior implementación de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica.

La planificación mensual será acordada entre las partes, teniendo en cuenta que si hubiera un desvío se deberá mitigar durante el proyecto; sin poder modificar la fecha de salida en Producción de dicha implementación.

La implementación será por los 25.000 empleados, para ingresar y firmar electrónicamente. Cada empleado de SOFSE, tendrá acceso ilimitado e individual a la plataforma, a través de algún mecanismo de identificación y clave personal. Esta característica será extensiva para todos los empleados activos al momento de la contratación y para las eventuales incorporaciones que se produzcan en el futuro. Además de su alta, incorporación y todo lo necesario para su utilización. Para los empleados que fueran dados de baja, durante la vigencia de la contratación, la plataforma deberá contar con la capacidad de diferenciar y/o deshabilitar a ese tipo de usuario.

Además, se debe prever que el empleador pueda realizar la Firma Digital de los recibos de sueldo de todo el personal de SOFSE y contemplar usuarios con un rol de administrador para gestionar dicha aplicación.

El OFERENTE debe prever en sus servicios la configuración y puesta en marcha de la infraestructura y entornos de TI de la aplicación, contemplando un mínimo de tres ambientes de procesamiento (desarrollo, calidad y producción)

Es MANDATORIO que el OFERENTE presente en su propuesta todos los requerimientos de infraestructura de hardware necesaria para la operación del producto según lo especificado, es decir que configuraciones requieren los equipos en capacidad de CPU (cores), memoria, disco y ancho de banda interno y de Internet que garanticen el correcto funcionamiento de la aplicación para cada entorno solicitado en el presente pliego, considerando que la misma se integrará a una estructura de virtualización a ser hospedada en ARSAT.

Los sistemas operativos soportados por ARSAT son Windows Server 2016 (64 bits) y Red Hat Enterprise Linux.

La solución propuesta por el oferente deberá contemplar todo lo necesario para brindar el servicio de utilización de la aplicación, su correcto funcionamiento (por ej. base de datos, run-time de productos, etc.), y ser escalable según los requerimientos de SOFSE.

2.2 Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

El servicio contemplará la utilización de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica, la resolución de incidentes, mantenimiento correctivo y soporte a usuarios de SOFSE.

La plataforma deberá estar disponible para su ingreso las 24 hrs. por los 7 días de la semana para cualquier tipo de usuarios.

Este servicio incluye la asignación de profesionales por el proveedor con las competencias y habilidades

TRENES ARGENTINOS OPERACIONES



necesarias para cumplir el rol técnico-funcional requerido para la administración de las herramientas de acuerdo con lo abajo detallado.

Esta fase tiene como propósito asistir las consultas de los usuarios en lo relativo a la implementación de los nuevos procesos y procedimientos, y en la administración y soporte al Software.

Se solicita la provisión de servicios profesionales para el mantenimiento, soporte y mejoras al sistema de Recibo con Firma Digital y Electrónica. El soporte actuará como nivel 2 y nivel 3 de atención a los incidentes generados por los usuarios de SOFSE, de acuerdo con la siguiente organización:



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 se brinda desde SOFSE, el soporte de nivel 2 y 3 para el Sistema Recibo de Firma Digital y Electrónica es el que se está contratando mediante el presente pliego el cual será realizado en forma remota desde las instalaciones del CONTRATISTA.

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

brindado por el CONTRATISTA. Este nivel tiene la responsabilidad de dar el primer diagnóstico y completar toda la información requerida en el incidente si fuera necesario. De acuerdo a las características del requerimiento o incidente el agente deberá resolverlo o escalarlo al nivel que corresponda.

- **Nivel 2:** Provee soporte a la aplicación de Recibo con Firma Digital y Electrónica a partir de las solicitudes derivadas por el nivel 1 o mesa de ayuda, del monitoreo de infraestructura o del análisis funcional realizado por el equipo de Trenes Argentinos. En este nivel se resuelven solicitudes que NO requieren modificar código de aplicaciones. Este nivel está a cargo del CONTRATISTA.

- **Nivel 3:** Contempla tareas de soporte que implican una solución con un alto grado de detalle y un profundo conocimiento de la herramienta, tareas de correcciones, mejoras y optimizaciones a fin de lograr la resolución de errores no resueltos por los niveles 1 y 2. Este nivel estará a cargo del CONTRATISTA.

Tareas a desarrollar

Las principales tareas a desarrollar por el nivel 3 de soporte de la aplicación de Recibo con Firma Digital y Electrónica son:

- Resolución de incidentes correctivos de nivel 3 no resueltos por los niveles 1 y 2.
- Diagnóstico y resolución de errores de la aplicación de Recibo con Firma Digital y Electrónica como así también errores que se presenten en la integración con el ERP de SOFSE (SAP HANA)
- Instalación de parches de mantenimiento y correcciones de la aplicación para solución de incidentes
- Apoyo en actividades de soporte operativo sobre la aplicación objeto de la contratación.
- Realizar mantenimiento de la base de datos e índices de trabajo
- Monitoreo y reporte de status del uso y rendimiento del producto
- Servicios de soporte (proactivo y reactivo)
- Recomendaciones de optimización de la plataforma que permitan la resolución de incidentes

El OFERENTE deberá realizar una Propuesta Técnica que incluirá como mínimo el siguiente detalle:

- Organización y niveles de soporte.
- Proceso de transferencia de conocimiento para todos los temas referentes a la aplicación.
- Proceso para el tratamiento efectivo de incidencias y tiempos de respuesta.
- Proceso de identificación de mejoras a la solución y esquema de priorización.
- Un equipo de trabajo dimensionado y capacitado para dar cumplimiento efectivo a los objetivos de soporte y mejora continua de la aplicación y niveles de servicio, de acuerdo a las funcionalidades implementadas durante el proyecto. El equipo de trabajo debe estar dimensionado para poder atender el soporte de 25.000 usuarios que accederán a la aplicación y de los usuarios claves de RRHH que escalarán inconvenientes que se presenten en la operación del sistema por un periodo de 24 meses con el nivel de servicio solicitado por SOFSE. La metodología de trabajo deberá estar basada en los conceptos ITIL v.3.

El CONTRATISTA aportará los recursos profesionales con los conocimientos y, fundamentalmente, 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 consultores; incluyendo un gerente que será el referente del servicio.

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

La coordinación de vacaciones o licencias debe 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 OFERENTE 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 máximo:

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 2 horas corridas a partir de la recepción del ticket el CONTRATISTA debe proponer una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema.	Mensual
2- Alta	Alto impacto en procesos críticos de la organización, la operación puede continuar; la falla implica pérdida de funcionalidad	Resolución: 4 horas a partir de la recepción del ticket el CONTRATISTA debe proponer una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema.	Mensual
3- Media	Medio impacto en procesos críticos de la organización, la operación puede continuar; la falla no implica pérdida de funcionalidad	Resolución: 8 horas a partir de la recepción del ticket el CONTRATISTA debe proponer una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema.	Mensual
4- Bajo	Bajo impacto en procesos críticos de la organización, la operación puede continuar; la	Resolución: 16 horas a partir de la recepción del ticket el CONTRATISTA debe proponer	Mensual

Severidad	Descripción	Tiempos de Respuesta y Resolución Esperada	Frecuencia de medición
	falla no implica pérdida de funcionalidad	una solución alternativa para superar el defecto o problema generado en el sistema.	

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

Debe 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 CONTRATISTA por SOFSE ante el incidente, evento o requerimiento detectado; finalizando con 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).

Si el CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones, SOFSE aplicará las penalidades correspondientes. El incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (SLA) comprometidos por el CONTRATISTA será sancionado.

Penalidades por Incumplimiento de SLA

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

Estas penalidades serán deducidas de las certificaciones presentadas mensualmente por el pago del servicio de utilización y soporte.

2.3 Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):

- Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo del sistema Recibo con Firma Digital y Electrónica.

Comprende la contratación de servicios profesionales cuyo propósito es lograr agilizar y mejorar la experiencia del usuario al momento de visualizar y firmar el recibo; resolviendo necesidades específicas que surjan de la operación de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica. Incluye entre otras:

- Realizar por lo menos una actualización de la versión de Recibo con Firma Digital y Electrónica por año
- Desarrollo o mejora de funcionalidades de la aplicación solicitadas por SOFSE
- Desarrollo de nuevos reportes solicitados por SOFSE.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades solicitadas por SOFSE.

El CONTRATISTA deberá presentar una estimación de esfuerzo en horas de los requerimientos de mejora que serán evaluados por el equipo encargado del Sistema Recibo con Firma Digital y Electrónica en SOFSE. Una vez aceptada la estimación de esfuerzo, el CONTRATISTA comenzará el relevamiento y desarrollo de una Especificación Funcional que será aprobada por SOFSE para avanzar a la ejecución de las mejoras o cambios en el sistema Recibo con Firma Digital y Electrónica.

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 CONTRATISTA brindará una bitácora de todos los requerimientos realizados, su estatus y las horas utilizadas que será utilizada 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 Recibo con Firma Digital y Electrónica	20	Hs/mes	24	Mes	480	Hs

La distribución de horas requeridas por SOFSE podrá variar en función de la necesidad de mejora de SOFSE del sistema Recibo con Firma Digital y Electrónica y de la disponibilidad de recursos para pruebas.

2.4 Estructura organizativa y gobierno del proyecto

Comprende los procesos utilizados durante todo el ciclo de vida del PROYECTO.

Desde la PMO se enfocará en asegurar la coherencia, consistencia e integridad en la Dirección del PROYECTO y posterior Servicio de utilización:

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

Equipo de trabajo del Oferente

Responsabilidades:

El OFERENTE deberá destinar los recursos de personal necesarios para la concreción de los objetivos esperados.

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 CONTRATISTA deberá contar con los medios de infraestructura propios que le permitan brindar servicio remoto, por ej (sin estar limitadas a): ubicación física, escritorio, iluminación, sanitarios, conexión de red, etc. sin cargo adicional para SOFSE.

El CONTRATISTA deberá brindar a su equipo de trabajo todas las herramientas necesarias para la ejecución de las tareas a desarrollar, por ej (sin estar limitadas a): notebook, software, antivirus actualizado, celular, etc. sin cargo adicional para SOFSE.

El personal del CONTRATISTA deberá trabajar en conjunto con el personal técnico designado por SOFSE, de acuerdo a las especificaciones establecidas en el presente pliego.

2.5 Planificación y ejecución del proyecto

2.5.1 Plazo de ejecución

Para la provisión del servicio, el CONTRATISTA dispondrá del siguiente plazo para su ejecución:

2.5.1.A Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

El plazo para la ejecución del servicio se establece en SEIS (6) meses, comenzando a contabilizar a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio, distribuidos en el tiempo dentro de las siguientes actividades:

- Implementación del software y puesta en marcha (primer mes del proyecto).
- Servicio de implementación de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica (5 meses posteriores a la puesta en marcha).

2.5.1.B Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

El plazo para la ejecución del servicio se establece en VEINTICUATRO (24) meses, comenzando a contabilizar a partir de la salida en Producción de la implementación de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica.

El CONTRATISTA deberá disponer de los perfiles solicitados y SOFSE administrará los mismos en base a las necesidades y prioridades del negocio. Los cambios de perfiles asignados serán solicitados por SOFSE con 10 días hábiles de anticipación.

2.5.1.C Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):

El plazo para la ejecución del servicio se establece en VEINTICUATRO (24) meses, comenzando a contabilizar a partir de la salida en Producción de la implementación de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica.

El CONTRATISTA deberá disponer de los perfiles solicitados y SOFSE administrará los mismos en base a las necesidades y prioridades del negocio. Los cambios de perfiles asignados serán solicitados por SOFSE con 10 días hábiles de anticipación.

2.5.2 Entregables

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

2.5.2.A Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

HITO 1: Implementación del software y Puesta en Marcha (1 mes)

- Plan y cronograma

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. También deberá ser presentado 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 propuesto.
- Esfuerzo estimado (Hs).
- Calendarización (fechas, precedencia de las tareas y camino crítico).

Así como también, deberá incluir el perfil organizacional que lo sustenta y el perfil de los recursos a asignar al PROYECTO para poder cumplir con el mismo.

- Infraestructura del PROYECTO.
- Documentación de entornos.
- Definición de requerimientos de infraestructura y comunicaciones.
- Puesta en marcha de infraestructura.
- Disponibilización de la plataforma.
- Acta de constitución del PROYECTO.
- Reporte ejecutivo mensual basado en resultados del plan general.

HITO 2: Configuración y Go Live (5 meses)

- Documento detallado del alcance del PROYECTO.
- Configuración del sistema
- Especificaciones funcionales.
- Especificaciones técnicas.
- Preparación de datos de prueba.
- Planificación y ejecución de pruebas de funcionamiento.
- Entrenamiento a usuarios finales posterior a salida en vivo.
- Equipo de mesa de ayuda propia de SOFSE entrenado y transferencia de conocimiento finalizado.
- Documentación de la solución implementada (Funcional, técnica + manuales de uso de la herramienta).
- Reporte ejecutivo mensual basado en resultados del plan general.
- Cierre de Fase/PROYECTO.
- 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.

En caso de incumplimiento, no se certificará el servicio.

2.5.2.B Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

HITO 3: Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica (24 meses)

- 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.
- Reporte de utilización de la aplicación y cantidad de empleados activos para definir el canon mensual a abonar.
- Reporte de gestión mensual de incidentes asignados, detallando mínimamente:
 - Porcentaje de resolución
 - Horas insumidas por cada consultor asignadas a cada incidente trabajado, dividido por Frente Funcional.
 - Detalle de incidentes trabajados en el mes
 - Aging de los incidentes
- Documentación de la solución de cada incidente según los templates definidos por SOFSE.

La certificación correspondiente al servicio de utilización y mantenimiento será aprobada mensualmente de acuerdo a la cantidad de empleados activos en la aplicación y según el servicio efectivamente prestado, previamente validado por SOFSE. Los tiempos máximos de respuestas y penalidades se detallan en el artículo 2

2.5.2.C Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):

HITO 4: Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda (24 meses)

- Plan de servicios y plan de actividades mensuales realizadas y a realizar según los evolutivos priorizados por SOFSE.
- Reporte ejecutivo mensual basado en resultados del plan general.
- Plan de transferencia de conocimiento al personal de SOFSE y documentación que soporte el mismo.
- Evolutivos implementados
- Actualización de manuales de capacitación de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica según evolutivos o cambios implementados
- Documentación de la solución de cada evolutivo según las plantillas definidas por SOFSE.

La certificación correspondiente al servicio de soporte de evolutivos será aprobada mensualmente de acuerdo al servicio efectivamente prestado, previamente validado por SOFSE.

2.5.3 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:

2.5.3.A Ítem A (Implementación de Aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

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

HITO	Descripción	%
1	Implementación del software y Puesta en Marcha	30%
2	Configuración y Go live	70%

La duración total de los servicios de **HITO 1 Implementación del software y Puesta en Marcha** será de UN (1) mes.

El **HITO 2 Configuración y Go live** será de cinco (5) meses.

2.5.3.B Ítem B (Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica):

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios de utilización y Mantenimiento solicitados (**HITO 3: Utilización y Mantenimiento de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica**) será mensual según la cantidad de empleados activos que ingresan a la aplicación. La duración total de los servicios será de VEINTICUATRO (24) meses.

2.5.3.C Ítem C (Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda):

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios de **HITO 4 Provisión de servicios profesionales de soporte evolutivo de la aplicación Recibo con Firma Digital y Electrónica a demanda** será mensual. La duración total de los servicios será de VEINTICUATRO (24) meses.

2.5.5 Lugar de ejecución y ubicación del equipo de trabajo

Las tareas presenciales se realizarán en:

- Ramos Mejía 1398 – CABA
- Bullrich 2 - CABA

SOFSE podrá disponer indistintamente la ubicación del equipo de trabajo en las 2 oficinas antes enunciadas.

2.5.6 Situaciones especiales

En casos especiales 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.

2.5.7 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.

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 en TRES (3) clientes de primera línea / sociedades con las características, complejidad y dotación similares a las de SOFSE.
 - Detallando: nombre del cliente, persona de contacto, teléfono y referencias.
 - Periodo de prestación del servicio (ej.: 01/2016 a 06/2021)
 - Cantidad de recursos afectados al servicio del cliente.
 - Adjuntar recomendación del cliente.
- Acreditar experiencia en al menos UN (1) proyecto en Organismos Públicos y/o Empresas del Estado.
- Resida en Argentina para participar de actividades en sitio presencial en caso de ser requerido por SOFSE.
- Acreditar experiencia comprobable en la utilización de metodología de soporte.
- Disponer de recursos humanos en cantidad (Personal en relación de dependencia: mínimo 100) y calidad suficientes para sostener en el tiempo el nivel de servicio del soporte solicitado.
- Debe contar con la certificación de ISO 9001 y 27001.
- El data center y/o hosting que contenga la plataforma web deberá estar certificada por la ISO 27001 y contar con certificación SOC del tipo 2 y opcionalmente con certificación del tipo Cyber Essentials. Los certificados deben ser presentados con la oferta.
- Contar con la capacidad de proveer el servicio para implementar el sistema de identificación por biometría que permita a los usuarios dar el alta en formato totalmente digital, realizando una validación de identidad contra el RENAPER (se debe acreditar contar con la integración con el RENAPER) y el registro en la plataforma. Este servicio debe contemplar identificación por

biometría/prueba de vida de los empleados. El producto utilizado para la provisión del servicio deberá cumplir ISO 30107-3 (Nivel 1 y 2) para prueba de vida activa y pasiva verificado a través de pruebas PAD (Presentation Attack Detection). Dicho cumplimiento deberá estar confirmado por un laboratorio o entidad independiente acreditada por NIST/NVLAP para realizar pruebas PAD (Presentation Attack Detection).

3.2 Curriculums Vitae

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

3.3 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 clientes nacionales que tienen el servicio ofertado. 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 los pliegos.
- Información de carácter público del OFERENTE

3.4 Criterios mínimos de admisibilidad

En aras de garantizar la adecuada comparación de Ofertas, de acuerdo a los principios rectores de la Contratación según el Reglamento de Compras y Contrataciones de SOFSE y el PBCG, el análisis de las propuestas presentadas se ajustará los lineamientos que se detallarán en los apartados siguientes:

ANEXO A - PLANILLA COTIZACIÓN							
Contratación Directa N°:						DETALLE PROVEEDOR	
Clase de Contratación:						Razón	
Expediente:						Social	
Objeto:						C.U.I.T.	
Adjudicación :							
PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RECIBO CON FIRMA ELECTRONICA / DIGITAL Y SU UTILIZACION							
Total							
Item	Cantidad	U/M	Código	Descripción	MONEDA	Precio Unitario	Subtotal (Cantidad x Precio Unitario)
A	1	C/U	0	Implementación			0,00
Subtotal							0,00
I.V.A.							0,00
TOTAL							0,00
B	24	mes	0	Utilizacion y Mantenimiento de la Aplicación de Recibo Digital			0,00
Subtotal							0,00
I.V.A.							0,00
TOTAL							0,00
C	480	hora	0	Servicios Profesionales Soporte Evolutivo.			0,00
Subtotal							0,00
I.V.A.							0,00
TOTAL							0,00
TRENES ARGENTINOS							
OPERACIONES							



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: Nuevo Pliego de Especificaciones Técnicas - SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RECIBO CON FIRMA ELECTRÓNICA / DIGITAL - EX-2021-84547532- -APN-SG#SOFSE

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 22 pagina/s.