

# **P.E.T**

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS**

### **“PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA SAP”**

<i>Artículo 1°.</i> INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Ítem A (Soporte AMS): .....	3
1.2 Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica): .....	3
1.3 Denominaciones:.....	3
<i>Artículo 2°.</i> OBJETO .....	5
2.1 Ítem A (Soporte AMS): .....	5
2.2 Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica): .....	8
2.3 Estructura organizativa y gobierno del proyecto .....	10
2.4 Planificación y ejecución del proyecto .....	13
2.4.1 Plazo de ejecución .....	13
2.4.1.A Ítem A (Soporte AMS): .....	14
2.4.1.B Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica):.....	14
2.4.2 Entregables.....	14
2.4.2.A Ítem A (Soporte AMS): .....	14
2.4.2.B Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica):.....	14
2.4.3 Certificaciones de servicios .....	15
2.4.3.A Ítem A (Soporte AMS): .....	15
2.4.3.B Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica):.....	15
2.4.4 Consideraciones generales del servicio (aplicable a todos los ítems) .....	15
2.4.5 Lugar de ejecución y ubicación del equipo de trabajo .....	17
2.4.6 Situaciones especiales y de fuerza mayor .....	17
2.4.7 Horario de atención.....	17
<i>Artículo 3°.</i> CAPACIDADES DEL OFERENTE Y ESPECIFICACIONES DE PROPUESTAS.....	17
3.1 Capacidades y antecedentes del oferente .....	17
3.2 Curriculums Vitae .....	18
3.3 Especificaciones para la presentación y evaluación de las propuestas técnicas.....	18
3.4 Ponderación de las ofertas – sistema de puntuación .....	18
3.5 Adjudicación .....	24
3.6 Especificaciones para la presentación de propuestas económicas:.....	24
Anexo 1: Perfil Organizacional y Equipo Propuesto .....	25
Hoja 1: Perfil Organizacional .....	25
Hoja 2: Equipo Nominado .....	25
Anexo A: Planilla de Cotización .....	26

## 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 **PROVISION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA SAP.**

La Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) requiere de servicios profesionales especializados que permitan efectuar el mantenimiento y soporte a la aplicación SAP con el objeto de lograr el máximo potencial de las soluciones implementadas 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 (Soporte AMS):

- Provisión de servicios profesionales para el mantenimiento y soporte del sistema SAP.

### 1.2 Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica):

- Provisión de servicios profesionales para el diagnóstico, mantenimiento y mejoras de la infraestructura tecnológica que permite la operación de SAP.

Se informa que en la versión final del Pliego de Especificaciones Técnicas se dio tratamiento a las observaciones efectuadas por la Oficina Nacional de Tecnologías de Información en el dictamen efectuado mediante IF-2021-16420374-APN-ONTI#JGM.

### 1.3 Denominaciones:

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

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

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

**AyF:** Área de Administración y Finanzas.

**AyL:** Área de Abastecimiento y Logística.

**COM:** Área de Comercial.

**HCM:** Área de Recursos Humanos.

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

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

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

**PET:** Para referirse al presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

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

**AMS:** Para referirse al servicio de gestión de soporte al ERP de SAP, que incluye mantenimiento y mejoras requeridas.

**HA/DR:** Para referirse a infraestructura tecnológica de alta disponibilidad y recuperación ante desastres, implementada en SOFSE con el fin de mitigar la interrupción de la operación de S/4 Hana de SAP.

## Artículo 2°. OBJETO

La contratación, comprende los ítems detallados a continuación:

### 2.1 Ítem A (Soporte AMS):

- Provisión de servicios profesionales para el mantenimiento y soporte del sistema SAP.

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



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

- Organización y niveles de soporte.
- Proceso de transferencia de conocimiento, si aplica, con el proveedor actual del soporte de SOFSE.
- Proceso para el tratamiento efectivo de incidencias y tiempos de respuesta.
- Proceso de identificación de mejoras a la solución y esquema de priorización.
- Presentación 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 con el siguiente detalle:

Coordinación del equipo de soporte:

- Gerente.
- PMO.

Horas equivalentes a **DOCE (12)** Consultores Senior con disponibilidad a tiempo completo, las cuales se repartirán como mínimo, sobre las siguientes especialidades:

AyL:

- MM (gestión de compras, materiales e inventarios) / QM (control de calidad).

AyF:

- FI (administración, finanzas, impuestos y tesorería).
- CO-FM (control presupuestario).
- BPC (planificación y control de gestión).
- BW (Business Warehouse) y Analytics.
- FI-TV (gestión de viáticos).

COM:

- SD (ventas y facturación).

HCM:

- TM (gestión de tiempos).
- PY (liquidación de sueldos).
- OM (gestionar la estructura organizativa)
- PA (mantener actualizados los datos de cada trabajador)
- PCC (payroll control center)

Cross Proceso:

- ABAP.
- Basis.
- Seguridad.
- Solution Manager.
- DMS.
- GRC Access Control.

Semestralmente (cada 6 meses) se revisarán y ajustarán las horas y recursos antes mencionados en base a las necesidades y prioridades del negocio; el cual podrá aplicar un ajuste no mayor al 25% del acuerdo vigente.

El adjudicatario 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.

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 presencial con una duración de VEINTICUATRO (24) meses.

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:

Prioridad	Tiempo de Respuesta	Detalle
<b>Crítico</b>	2hs	Las aplicaciones o servicios no se encuentran en funcionamiento. El problema no permite cumplir con tareas básicas necesarias y esenciales de las operaciones del negocio.
<b>Alto</b>	4hs	Las aplicaciones o servicios no se encuentran en funcionamiento. El problema no permite cumplir con tareas diarias de las operaciones del negocio.
<b>Medio</b>	8hs	Las aplicaciones o servicios están funcionando, pero el problema causa un impacto parcial y algunos servicios no funcionan.
<b>Bajo</b>	16hs	Las aplicaciones o servicios se encuentran en funcionamiento. El problema causa un impacto limitado. El servicio que no funciona no es crítico para el negocio y se puede continuar la operación.

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.

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 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).

Si el ADJUDICATARIO incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones, SOFSE aplicará una penalidad. El incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (SLA) comprometidos por el OFERENTE será sancionado con las multas.

### **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)

## 2.2 Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica):

- Provisión de servicios profesionales para el diagnóstico, mantenimiento y mejoras de la infraestructura tecnológica que permitan la operación optimizada de la plataforma SAP. En este sentido el oferente deberá proveer los siguientes puntos:
  - Planificación organizada de los servicios SAP, mejorando el Delivery de servicios End to End.
  - Aportar nuevas soluciones, aprovechando la tecnología, soluciones y productos SAP ya implementados.
  - Detectar posibles riesgos en forma temprana, permitiendo generar planes de mitigación para todas las plataformas, procesos y soluciones implementadas.
  - Orientar a los equipos de soporte técnico y funcional de SAP, para optimizar los tiempos de resolución de problemas y tickets de soporte.
  - Realizar análisis y controles predictivos para todos los sistemas, procesos y plataformas productivas y no productivas.
  - Recomendar la implementación de nuevas soluciones, para ir creciendo en tipo y calidad de servicios, aprovechando todos los productos de SAP disponibles, y que puedan calificar a corto, mediano y largo plazo, realizando ejercicios, de esfuerzos y beneficios a obtener luego de implementada la recomendación.
  - Colaborar activamente en la prestación del servicio operativo de los servicios de SAP.

Se requiere la provisión de servicios profesionales altamente especializados en los entornos tecnológicos sobre los cuales opera el sistema S4/Hana de SAP, con una duración de VEINTICUATRO (24) meses. El alcance de los servicios profesionales solicitados es el siguiente:

- Servicios de base que permiten planificar y organizar el gobierno de los sistemas instalados, con reportes generados en forma regular. El servicio debe aportar soluciones, expertos y experiencia para la solución de incidentes, minimizando riesgos. El soporte debe permitir identificar riesgos técnicos y optimizar los procesos existentes. Este servicio incluirá el soporte en el monitoreo de la plataforma y su sistema de transportes SAP integrando tanto ABAP, Fiori como JAVA.
- Servicios de análisis de mejoras que complementen las actividades de planificación para definir e implementar la estrategia de optimización que permitan salvaguardar los proyectos y operaciones. El servicio debe iniciar con un análisis profundo de los temas, que permita identificar la causa raíz de problemas existentes y luego seguir con un plan específico priorizado, haciendo foco en lograr la máxima prestación, a través de mitigación de riesgos y optimización de los sistemas SAP. Los servicios deben estructurarse mediante un plan de servicio con soporte en sitio, ingeniería y expertos a demanda para implementar las mejoras propuestas. Dentro del servicio se deberá incluir el asesoramiento ante la necesidad de actualizaciones técnicas de los diferentes productos SAP. Se deberá realizar un análisis técnico detallado del sistema central de SAP para respaldar el proceso de planificación de la actualización. Se deberán destacar los indicadores de riesgos posibles de las áreas de enfoque analizadas, que puedan ser abordados por otros servicios. Además, el servicio brindará información general integral sobre los requisitos previos para la actualización, los riesgos posibles que pueden ocasionar problemas durante la misma o la instalación de Enhancement Packages. Al planificar una actualización de algún producto, el servicio deberá trabajar en conjunto con el equipo de SOFSE,



en el análisis de todos los aspectos de dicho cambio, realizando el Discovery de posibles riesgos, y deberá ofrecer las prácticas recomendadas para dicho cambio y recomendando la mejor alternativa de solución. Deberá proponer mejoras al sistema de integración con la gestión de expedientes, armar distintos tableros con indicadores tanto técnicos como de negocio y disponibilizarlos a los recursos claves de la organización para ayudarlos en la toma de decisiones, proponer una solución para el manejo de los depósitos con dispositivos móviles en línea y proponer soluciones para el negocio como la implementación de IoT para la gestión de los trenes, recolectando información que hoy está disponible, pero maneja un volumen que no es administrable.

- Servicios de arquitectura que permitan definir, establecer e implementar las mejoras necesarias para lograr los objetivos planteados. El servicio debe aportar expertos en la infraestructura para los entornos productivos y no productivos, cuyo aporte permita cumplir los requisitos de escalabilidad y disponibilidad de SOFSE. El foco principal debe ser las plataformas utilizadas, las soluciones implementadas, el diseño HA/DR y lograr optimizar a corto y mediano plazo todos los componentes de la base de datos SAP HANA y servidores de aplicación SAP. En detalle, el servicio debe contemplar como mínimo los siguientes ítems:
  - Análisis de dimensionamiento de recursos de los sistemas.
  - Mejoras y planificación a 5 años para crecimiento.
  - Planificación y dimensionamiento de recursos para HA/DR de infra.
  - Optimización y parametrización de arquitectura ajustada a SOFSE.
  - Proceso de implementación de ‘major upgrade’ en infraestructura.

Este servicio deberá mantener una vista conceptual detallada de la infraestructura y la arquitectura técnica on-premise (plataforma de hardware, solución HA/DR o revisión de la solución existente, y, de ser necesario: solución de escalación de datos) para la solución SAP, en base al diseño inicial definido en el taller de arquitectura técnica (technical architecture workshop), que es un requisito previo que se deberá proveer al inicio del proyecto. Se deberá incluir el diseño y el desarrollo de talleres basados en metodología “design thinking” en el que podrán participar representantes del negocio, de TI y de los usuarios para validar y refinar la oportunidad digital seleccionada en un taller de exploración ejecutivo, teniendo que desarrollar una propuesta inicial de valor del proceso y podrá hacerlo mínimamente esbozando un prototipo de baja fidelidad. El taller se deberá realizar en un espacio creativo determinado, teniendo en cuenta la ubicación del cliente y la disponibilidad de las instalaciones adecuadas, además del contexto de Salud. El objetivo de este punto es que permitirá descubrir nuevas aplicaciones que a la empresa y al usuario realmente le agreguen valor. Además de definir un plan a futuro, para transformar cada día más a soluciones digitales inteligentes.

El servicio solicitado será presencial con una duración de VEINTICUATRO (24) meses.

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

Prioridad	Tiempo de Respuesta	Detalle
<b>Crítico</b>	2hs	Las aplicaciones o servicios no se encuentran en funcionamiento. El problema no permite cumplir con tareas básicas necesarias y esenciales de las operaciones del negocio.
<b>Alto</b>	4hs	Las aplicaciones o servicios no se encuentran en funcionamiento. El problema no permite cumplir con tareas diarias de las operaciones del negocio.
<b>Medio</b>	8hs	Las aplicaciones o servicios están funcionando, pero el problema causa un impacto parcial y algunos servicios no funcionan.
<b>Bajo</b>	16hs	Las aplicaciones o servicios se encuentran en funcionamiento. El problema causa un impacto limitado. El servicio que no funciona no es crítico para el negocio y se puede continuar la operación.

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.

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 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).

Si el ADJUDICATARIO incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones, SOFSE aplicará una penalidad. El incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (SLA) comprometidos por el OFERENTE será sancionado con las multas.

### **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)

## 2.3 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 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. Depende del Gerente de Sistemas y Procesos. Participará activamente en el SOPORTE y en la inspección de los entregables.

Comprende las siguientes subgerencias:

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

#### **Subgerencia de Integración y Arquitectura Tecnológica**

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

Responsabilidades:

- Participar en la planificación, ejecución, seguimiento y control de las actividades del equipo de tecnología del PROYECTO.
- Inspeccionar y aceptar los entregables del PROYECTO relacionados con la infraestructura, plataforma y arquitectura tecnológica.

- Asegurar la calidad de los entregables y servicios de arquitectura e integración del ADJUDICADO.
- Gestionar los cambios necesarios en la arquitectura en fin de asegurar el éxito de PROYECTO.
- Asegurar que el diseño de la solución tecnológica propuesta por el ADJUDICADO se alinea con las necesidades de SOFSE.
- Alinear la solución tecnológica con la Política de Seguridad Informática (PSI).

#### Subgerencia de PROYECTOS

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

#### Responsabilidades:

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

#### Subgerencia de Procesos

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

#### Responsabilidades:

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

#### Subgerencia de Aplicaciones

El equipo de Aplicaciones realiza la gestión del soporte a las Aplicaciones. Incluye el servicio de soporte correctivo, preventivo y normativo como así el desarrollo evolutivo de SAP. Actúa como soporte de nivel 1 y 2 de las aplicaciones.

#### Responsabilidades:

- Efectuar la mesa de ayuda y soporte de nivel 1 y 2 de los incidentes creados por los usuarios de SOFSE.
- Asegurar y controlar la calidad de los entregables del OFERENTE durante el ciclo de vida de mantenimiento de SAP.
- Brindar soporte metodológico, asesoría y capacitación interna sobre la metodología de implementación.
- Coordinar las actividades del equipo de aplicaciones y asegurar el cumplimiento de los plazos de entregables bajo responsabilidad de SOFSE.
- Realizar el seguimiento y trazabilidad de los requerimientos de los usuarios dentro del alcance del SOPORTE.
- Asegurar la aceptación formal de los entregables por parte de SOFSE.
- Aprobar los diferentes niveles de servicios de operación durante el período de SOPORTE.

#### Subgerencia de Seguridad Informática

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

#### Responsabilidades:

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

#### Equipo de trabajo del Oferente

#### Responsabilidades:

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

## 2.4 Planificación y ejecución del proyecto

### 2.4.1 Plazo de ejecución

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

#### 2.4.1.A Ítem A (Soporte AMS):

El plazo para la ejecución del servicio se establece en VEINTICUATRO (24) meses, comenzando a contabilizar a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

El ADJUDICADO deberá disponer de los perfiles solicitados y SOFSE administrará los mismos en base a las necesidades y prioridades del negocio. Esta situación puede implicar la necesidad de más de un especialista técnico por frente. Los cambios de perfiles asignados serán solicitados por SOFSE con 10 días hábiles de anticipación.

#### 2.4.1.B Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica):

El plazo para la ejecución del servicio se establece en VEINTICUATRO (24) meses, comenzando a contabilizar a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

### 2.4.2 Entregables

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

#### 2.4.2.A Ítem A (Soporte AMS):

##### **HITO 1: Soporte AMS**

- 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 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.

#### 2.4.2.B Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica):

##### **HITO 2: Aseguramiento y Calidad de la Infraestructura Tecnológica**

- 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.
- 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.

- 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.

•

### *2.4.3 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:

##### *2.4.3.A Ítem A (Soporte AMS):*

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios de soporte solicitados (**HITO 1: Soporte AMS**) será mensual. La duración total de los servicios será de VEINTICUATRO (24) meses.

##### *2.4.3.B Ítem B (Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica):*

La certificación correspondiente a la provisión de los servicios de soporte solicitados (**HITO 2: Aseguramiento y Calidad de la Infraestructura Tecnológica**) será mensual. La duración total de los servicios será de VEINTICUATRO (24) meses.

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

### *2.4.4 Consideraciones generales del servicio (aplicable a todos los ítems)*

Es MANDATORIO que el referente técnico del OFERENTE posea experiencia con clientes que cuenten con tecnología SAP S/4 HANA, y resida en Argentina para participar de actividades en sitio presencial en caso de ser requerido por SOFSE. Preferentemente presentar al menos 3 clientes y lo más actuales/vigentes posibles.

- Detallando: nombre del cliente, persona de contacto, teléfono y referencias.
- Periodo de prestación del servicio (ej.: 01/2016 a 04/2020).
- Cantidad de recursos afectados al servicio del cliente.
- Adjuntar recomendación del cliente.

El OFERENTE aportará los recursos profesionales con los conocimientos y, fundamentalmente, con la experiencia que permitan cumplir con los objetivos del presente PET. En la propuesta, debe adjuntar los CVs de los recursos a presentar en el servicio, especificar dedicación (part-time o full-time) y si son residentes de Argentina.

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

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.

Se evaluarán a los oferentes de forma positiva si cuentan con experiencia en mantenimiento de sistemas SAP de gran envergadura, por ejemplo:

#### **HCM**

- Administración de gran cantidad de empleados (+10.000).
- Gestión de liquidaciones con complejidad de convenios (+ 5 convenios).
- Gestión de liquidaciones mensuales (+ 20.000 liquidaciones por mes (normal y especial)).
- Gestión de tiempos (+ 5.000 planes horarios con gestión de tiempos positivos).
- Paritarias: resolución de paritarias con cálculos automáticos dentro del sistema.
- Liquidación mediante 2 procesos contables: uno de pago y otro de deuda.
- Generación de Reportes estatales (SIRHU).

#### **MM**

- Experiencia en sector público con manejo de modalidades de compras diferentes.
- Mantenimiento de gran cantidad de materiales (+50.000) y centros logísticos (+100).

#### **FICO**

- Experiencia en presupuesto del sector público considerando más de 20 reglas de derivación.
- Mantenimiento de gran cantidad de activos fijos (+100.000).
- Integración con entes recaudatorios distintos, por ejemplo: B2B, Link, Banco Nación, Pago fácil.
- Soporte en el proceso de planificación con más de 50 vistas calculadas.



#### *2.4.5 Lugar de ejecución y ubicación del equipo de trabajo*

Las tareas presenciales se realizarán en:

- Ramos Mejía 1398 – CABA
- Bullrich 2 - CABA

SOFSE podrá 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.

#### *2.4.6 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.

#### *2.4.7 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:

- Contar con una organización con las capacidades y los antecedentes requeridos.
- Presentar experiencia comprobable en clientes de primera línea / sociedades con las características, complejidad y dotación similares a las de SOFSE.
  - Acreditar experiencia en al menos 1 proyecto de SAP en Organismos Públicos y/o Empresas del Estado.
  - Acreditar experiencia comprobable en la utilización de metodología de soporte.
- Disponer de recursos humanos en cantidad y calidad suficientes para sostener en el tiempo el nivel de servicio del soporte solicitado.
- Disponer de salud económica financiera que asegure la continuidad del servicio de soporte.
- Indicar el nivel de partnership SAP y adjuntar certificado.

### 3.2 Curriculum Vitae

El OFERENTE deberá de forma MANDATORIA especificar con NOMBRE Y APELLIDO del equipo propuesto detallando sus respectivos Curriculum 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.

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 de la oferente requerida en el Pliego de Especificaciones Técnicas
- Información de carácter público del OFERENTE

### 3.4 Ponderación de las ofertas – sistema de puntuación

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 y ponderación de las propuestas presentadas se ajustará los lineamientos que se detallarán en los apartados siguientes:

#### **Criterios mínimos de admisibilidad:**

Los oferentes s deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

El personal afectado al PROYECTO deberá tener dominio del idioma español, al menos los miembros que tengan contacto con los usuarios y responsables de documentación, y presencia local permanente a partir de la fecha de inicio de tareas y hasta el cumplimiento del SERVICIO, o en las instancias que alcanzan a cada miembro del equipo afectado.

La oferta será considerada no admisible si los criterios correspondientes a la Evaluación de la OFERTA no obtienen los siguientes mínimos:

- TRESCIENTOS (350) puntos sobre TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS (392) puntos totales -sin incluir los DOSCIENTOS DIEZ (210) puntos de Evaluación Económica-.
- CUARENTA POR CIENTO (40%) del puntaje máximo por cada renglón (individual) de evaluación de los puntos a), b) y c) del presente artículo -no incluye los DOSCIENTOS DIEZ (210) puntos de Evaluación Económica-.

El OFERENTE completará como evidencia suplementaria a las respuestas brindadas a los cuestionarios o listas de control contenidas en el PLIEGO, la documentación que acredite la veracidad de estas. Lo informado por el OFERENTE tendrá calidad de declaración jurada de su parte.

En igual sentido, deberán cumplir con los plazos y esfuerzos mínimos establecidos en la sección 2.5.1 Plazo de ejecución

**Evaluación de las Ofertas:**

A efectos de la evaluación de las Ofertas presentadas para los servicios requeridos se considerarán los siguientes aspectos:

Evaluación de la OFERTA en lo concerniente a:

- a) Evaluación del Oferente
- b) Evaluación General de la Propuesta (Renglón A)
- c) Evaluación General de la Propuesta (Renglón B)
- d) Evaluación de Oferta de Precio.

Los criterios de evaluación de la OFERTA serán ponderados de acuerdo a la siguiente matriz:

**EVALUACIÓN DE PROPUESTAS**  
**RESUMEN**

Oferente:

Criterios	Máximo Puntaje	Puntaje asignado	Factor de Ponderación	Puntos Ponderados [*]
Evaluación del OFERENTE	230		38,21%	0
Evaluación GENERAL propuesta (A)	81		13,46%	0
Evaluación GENERAL propuesta (B)	81		13,46%	0
Evaluación de Oferta de Precio	210		34,88%	0
<b>TOTAL</b>	<b>602</b>		<b>100,00%</b>	

[\*] Puntos Evaluados X Factor de Ponderación

a) Evaluación del Oferente

Los distintos aspectos incluidos en la propuesta relativos al Oferente serán evaluados de acuerdo a los siguientes criterios:

**EVALUACIÓN DE PROPUESTAS**  
**EVALUACIÓN DEL OFERENTE**

Oferente:

Evaluación del Oferente	Respuesta	Puntaje Maximo	%	Puntaje asignado
Para hasta tres (3) referencias de proyectos para cada línea				
<b>Tamaño del soporte en mercado local (a nivel usuarios):</b> Mantenimiento de sistemas SAP S/4HANA en empresas del estado: hasta 400 usuarios, 1 punto; entre 400 y 800 usuarios, 2 puntos; más de 800 usuarios y menos de 1.200, 10 puntos; más de 1,200 usuarios, 20 puntos.		40	17%	
<b>Tamaño del soporte en mercado local (a nivel procesos de RRHH):</b> Mantenimiento de sistemas SAP en empresas del estado con procesos de gestión de RRHH de gran envergadura:  - Administración de +10,000 empleados -> 10 puntos - Gestión de +20,000 liquidaciones mensuales -> 10 puntos - Gestión de +5,000 planes horarios de gestión de tiempos positivos -> 10 puntos		40	17%	
<b>Tamaño del soporte en mercado local (a nivel procesos de MM):</b> Mantenimiento de sistemas SAP S/4 HANA en empresas del estado, con procesos de gestión de abastecimiento y logística de gran envergadura:  - Con modalidades de compras diferentes -> 5 puntos - Gestión de +50,000 materiales -> 10 puntos - Gestión de +100 centros logísticos -> 15 puntos		40	17%	
<b>Tamaño del soporte en mercado local (a nivel procesos de FICO):</b> Mantenimiento de sistemas SAP S/4 HANA en empresas del estado con procesos de gestión financiera de gran envergadura:  - Con +20 reglas de derivación -> 10 puntos - Gestión de +100,000 activos fijos -> 5 puntos - Integración con entes recaudatorios, por ej.: Link, Banco Nación, Pago fácil. -> 5 puntos		35	15%	
<b>Base de conocimiento en Industria de Transporte:</b> Mantenimiento de sistemas SAP S/4 HANA en mercado local relacionado con Transporte Ferroviario a nivel local, 20 puntos		30	13%	
<b>Años de experiencia comprobable en Soporte de S/4 Hana en empresas del estado a nivel local:</b> Entre 1 y 3 años de experiencia, 4 puntos; entre 4 y 5 años de experiencia, 5 puntos; mas de 6 años de experiencia, 10 puntos		25	11%	
Documentación que acredite que posee en los últimos doce (12) meses una <b>dotación</b> promedio de <b>empleados en relación de dependencia</b> , mediante formulario 931.  Hasta 100 empleados, 10 Puntos; mas de 100, 20 Puntos		20	9%	
<b>TOTAL</b>		<b>230</b>	<b>100%</b>	

(\*) Nota: El OFERENTE debe responder en base a la experiencia propia como soporte.

**b) Evaluación General de la Propuesta (Renglón A)**

Los distintos aspectos generales en la propuesta serán evaluados de acuerdo a los siguientes criterios:

**EVALUACIÓN DE PROPUESTAS**  
**EVALUACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA (REGLÓN A)**

Oferente:

Evaluación de la Propuesta Renglón A	Respuesta	Puntaje Maximo	%	Puntaje asignado
Presenta un <b>Plan de Soporte y Mejora Continua</b> del sistema SAP implementado en SOFSE, alineado a lo solicitado en el PET e incluye un Modelo de Gobierno, Organización y niveles de soporte.		17	21%	
Presenta una descripción del <b>servicio de monitoreo</b> de los procesos de negocio implementados e integrados a otros aplicativos.		17	21%	
<b>Capacidades técnicas:</b> Evaluación de los recursos nominados según lo solicitado en el PET.		30	37%	
<b>Equipo de trabajo:</b> no presenta CV, 0 puntos; presenta CV parciales de los recursos nominados de acuerdo a lo solicitado en el PET, 7 puntos; presenta CV de todos los recursos propuestos de acuerdo a lo solicitado en el PET; 17 puntos.		17	21%	
<b>TOTAL</b>		<b>81</b>	<b>100%</b>	

**c) Evaluación General de la Propuesta (Renglón B)**

Los distintos aspectos generales en la propuesta serán evaluados de acuerdo a los siguientes criterios:

**EVALUACIÓN DE PROPUESTAS**  
**EVALUACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA (REGLON B)**

Oferente:

Evaluación de la Propuesta Renglon B	Respuesta	Puntaje Maximo	%	Puntaje asignado
Presenta un <b>Plan de Aseguramiento y Calidad de la Infraestructura Tecnológica</b> , alineado a lo solicitando en el PET e incluye un Modelo de Gobierno, Organización y niveles de soporte.		30	37%	
Presenta una descripción del <b>servicio de monitoreo</b> de los procesos de negocio implementados e integrados a otros aplicativos.		17	21%	
<b>Capacidades técnicas:</b> Evaluación de los recursos nominados según lo solicitado en el PET.		17	21%	
<b>Equipo de trabajo:</b> no presenta CV, 0 puntos; presenta CV parciales de los recursos nominados de acuerdo a lo solicitado en el PET, 7 puntos; presenta CV de todos los recursos propuestos de acuerdo a lo solicitado en el PET; 17 puntos.		17	21%	
<b>TOTAL</b>		<b>81</b>	<b>100%</b>	

**d) Evaluación de OFERTA DE PRECIO - (aplicable a todos los ítems)**

**Regla General de asignación de puntaje por Evaluación Económica:**

Se le asignará los 210 puntos a la oferta de menor importe entre todas las presentadas, y se calculará el puntaje de las demás propuestas aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje obtenido} = \underbrace{(\text{MP Min} / (\text{Q} \times \text{P}))}_{\text{MP}} * \text{Puntos}$$

Donde:

MP Min = Monto menor entre todas las propuestas presentadas

MP = Monto de la propuesta a ser evaluada

Q = Cantidad de la propuesta a ser evaluada

P = Precio unitario de la propuesta a ser evaluada

Puntos: cantidad de puntos que otorga la oferta a ser evaluada

### 3.5 Adjudicación

La adjudicación será de manera CONJUNTA POR LA TOTALIDAD DE LOS 2 ÍTEMS, de conformidad con las pautas establecidas en el presente documento.

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 ponderación del puntaje obtenido por los oferentes, en aras de asegurar las mejores condiciones de ejecución del Servicio.

### 3.6 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 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 ECONOMICA será proporcionado sin costo alguno.

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





Anexo A: Planilla de Cotización

ANEXO A - PLANILLA COTIZACIÓN						
<b>Contratación N°:</b>					<b>DETALLE PROVEEDOR</b>	
<b>Clase de Contratación:</b>					<b>Razón Social</b>	
<b>Expediente:</b>					<b>C.U.I.T.</b>	
<b>Objeto:</b> PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA SAP						
<b>Adjudicación :</b> Total						
Item	Cantidad	U/M	Descripción	MONEDA	Precio Unitario	Subtotal
A	48000	Horas	Soporte AMS			0,00
<b>Subtotal</b>						<b>0,00</b>
<b>I.V.A.</b>						<b>-</b>
<b>TOTAL</b>						<b>0,00</b>
B	24	mes	Aseguramiento y calidad de la infraestructura tecnológica			0,00
<b>Subtotal</b>						<b>0,00</b>
<b>I.V.A.</b>						<b>-</b>
<b>TOTAL</b>						<b>0,00</b>
<b>TRENES ARGENTINOS</b>						<b>OPERACIONES</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:** Nuevo Pliego de Especificaciones Técnicas - PROVISIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA SAP - EX-2021-51021621- -APN-SG#SOFSE

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 26 pagina/s.