

Buenos Aires, 15 de diciembre de 2017.

CIRCULAR N° 6

LICITACION PÚBLICA NACIONAL N° 36/2017 - EXP. TRE-SOF-0003492/2017

“LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PARA LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA MIGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO INTEGRADO DE GESTIÓN (ERP)”

ACLARATORIAS CON CONSULTA

Respuestas a consultas efectuadas por Participantes del presente llamado a Licitación Pública por medio autorizado por el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, en los términos de su Artículo 6°, Apartado "CONSULTAS Y ACLARACIONES".

CONSULTA NRO 1:

Pliego Especificaciones Técnicas Anexos – Anexo A.1.3 Pág. 178/179

"Se requiere mayor explicación sobre los siguientes requerimientos expuestos en el Anexo A1.3:

Gestión de Requerimientos

Gestión de desarrollo

Gestión de homologación

Gestión de utilización de recursos"

RESPUESTA NRO 1:

Se espera el OFERENTE indique el grado de cobertura de la solución propuesta para la Gestión del Ciclo de Vida de Producto y Gestión de su Documentación Técnica:

- Tratamiento de Requerimiento de Desarrollo de Producto: gestiona los requerimientos del Cliente Interno sobre el desarrollo de un equipo, componente, repuesto o elemento físico aplicado al Material Rodante, la Infraestructura, Señalamiento o Electrificación, desde la solicitud hasta la entrega del Producto Homologado.

- Tratamiento de Requerimiento de Desarrollo de Procedimiento o Normativa: gestiona el requerimiento del Cliente Interno sobre la redacción de Procedimientos o Documentos de Discusión Normativa aplicados al Material Rodante, la Operación, la Infraestructura, Señalamiento o Electrificación, desde la solicitud hasta la entrega del Documento Final o del Documento de Discusión.

- Tratamiento de Requerimiento de Normativa: gestiona el requerimiento del Cliente Interno sobre la adquisición o disponibilidad de normas o documentación técnica, referidas al Material Rodante, la Operación, la Infraestructura, Señalamiento o Electrificación, desde la solicitud hasta la entrega del Documento.
- Tratamiento de Requerimiento de Homologación: gestiona el requerimiento del Cliente Interno sobre la realización de ensayos y pruebas para verificar el cumplimiento normativo de un equipo, componente, repuesto o elemento físico aplicado al Material Rodante, la Infraestructura, Señalamiento o Electrificación, desde la solicitud hasta la entrega del Informe de Homologación.
- Tratamiento de Requerimiento de Asistencia Técnica o Ensayo: gestiona el requerimiento del Cliente Interno sobre las actividades tendientes a la resolución de problemáticas o consultas técnicas, desde la concepción de los escenarios de solución, hasta la ejecución de los trabajos correspondientes y su Informe de Asistencia Técnica.

CONSULTA NRO 2:

Pliego Especificaciones Técnicas – Anexos – Anexo A.1.3 Pág. 169/192

"Obras: registro de planos de obra y geo-posicionamiento.

ABM Activos Fijos e intangibles: este ABM incluye inmuebles como ser edificios y terrenos, cada uno con atributos propios, planos, geoposicionamiento.

Por favor explicar con más detalle cual es la necesidad real referente a ""Geoposicionamiento"" en ambos casos."

RESPUESTA NRO 2:

Nos referimos a geoposicionamiento con la información necesaria para ubicar la posición geográfica de un Activo especificando la latitud y longitud de la misma sobre la superficie terrestre.

CONSULTA NRO 3:

Pliego Especificaciones Técnicas – Anexos – Anexo A.1.5 Pag.187

En lo que respecta a la Gestión de Mantenimiento, confirmar que no está prevista la migración de datos histórico (Ej. ordenes de trabajo históricas, Avisos de mantenimiento históricas) y que solo se migraran datos maestros y aquellos datos transaccionales que estén abiertos.

RESPUESTA NRO 3:

Es correcto, solo se migraran datos maestros y aquellos datos transaccionales que estén abiertos.

CONSULTA NRO 4:

Pliego Condiciones Particulares Anexos – Anexo A.1.1 Pág. 157/186

"Dentro de la Etapa 1, existen reportes de los mencionados en los distintos Anexos de Requerimientos Funcionales que podrían ser cubiertos por Analitics (BI). Dicho esto, lo referente a Analitics (BI) está planteado para ser implementado en la Etapa 2.

Las preguntas que surgen son las siguientes:

- 1- Debemos contemplar en la Etapa 1 la implementación de Analitics (BI) para dar cobertura a estos requerimientos?*
- 2- Debemos posponer la implementación de estos requerimientos para la etapa 2 cuando se implemente Analitics (BI)?*
- 3- Ante la negativa de la pregunta 1 y 2 ¿Debemos desarrollar estos requerimientos en la Etapa 1 prescindiendo de Analitics (BI)?"*

RESPUESTA NRO 4:

Analitics (BI) está planteado para ser implementado en la Etapa 2.

- 1- No se debe contemplar en la Etapa 1 la implementación de Analitics (BI) para dar cobertura a estos requerimientos.
- 2- La implementación de los requerimientos de Etapa 1 debe preverse sin contar con el módulo de Analitics (funcionalidad estándar y/o desarrollos).

CONSULTA NRO 5:

Pliego Condiciones Particulares Anexos – Anexo A.1.2 Pág. 170

"Planificación y Presupuesto:

En diferentes requerimientos funcionales enunciados en los Anexos se encuentran identificadas necesidades de planificación, presupuesto y simulación. Para citar algunos ejemplos, se observan en los requerimientos funcionales de Mantenimiento, RRHH, Obras, Proyectos y Finanzas.

A los efectos de poder dimensionar el alcance, se solicita a SOFSE detallar el proceso actual o esperado mediante al cual dichos requerimientos quedan articulados, es decir, cómo cada uno de los modelos de presupuesto o planificación se enlazan y alimentan a otros de manera tal de obtener los efectos económicos (Estados de Resultados) y

financieros (Cash Flows) necesarios en un proceso de planificación, simulación y presupuesto de un ejercicio fiscal.

¿Los pasos que integran este proceso de planificación anual, se repite en las tareas de seguimiento durante la ejecución? ¿En que difieren?”

RESPUESTA NRO 5:

Respecto a Planificación y Presupuesto previsto dentro de la Etapa 1 la solución propuesta deberá atender los requerimientos de gestión del área de Planeamiento y control presupuestario en sus diferentes instancias:

preventivo, comprometido, económico y financiero. El OFERENTE deberá describir en su propuesta como cubre los requerimientos, en que módulos del ERP se apalanca la solución, que desarrollos requiere para cubrir las necesidades de planeamiento y control en esas 4 instancias y los reportes utilizados para atender las necesidades descriptas.

CONSULTA NRO 6:

Pliego Especificaciones Técnicas – Anexo A.1.3 Pág. 173

"2,12 Consolidación y recopilación de información necesaria para planificación

Se requiere que SOFSE detalle la información necesaria para planificación."

RESPUESTA NRO 6:

La propuesta del OFERENTE deberá describir la funcionalidad disponible en el ERP y la solución propuesta para el área de Gestión de Planificación de las Compras/demanda en lo referido a consolidación y recopilación de información necesaria para planificación.

CONSULTA NRO 7:

Pliego Especificaciones Técnicas – Anexo A.1.3 Pág.173

"3,01 Reporte con indicadores de estado de los contratos (vigentes/vencidos). Considerar la asociación de contrato de renovación con la contratación anterior (OE/Expediente).

Se requiere que SOFSE detalle cuáles son los indicadores."

RESPUESTA NRO 7:

La propuesta del OFERENTE deberá describir la funcionalidad disponible en el ERP y la solución propuesta para el área de Planificación de las Compras/demanda e información en lo concerniente a indicadores de gestión. Ej. Indicadores que determinen el estado del contrato; es decir, si está vigente, vencido, próximo a vencer, interrumpido, etc.

CONSULTA NRO 8:

Anexos – Anexo A.1.3 Pág.173

"3,02 Establecer el tiempo máximo para el inicio de nuevo requerimiento a partir de parámetros de encuadre establecidos por la SOFSE en virtud de precios estimativos de referencia de los servicios a contratar y/o del valor actual del servicio que se está percibiendo.

Se requiere que SOFSE detalle cuáles son los parámetros de encuadre ¿Los precios de referencia de dónde se obtienen?"

RESPUESTA NRO 8:

El precio de referencia, es el valor del contrato a renovar, es decir, el que está vigente o no a la fecha. Respecto del encuadre, son días de referencia establecidos a partir del monto total a contratar.

CONSULTA NRO 9:

Pliego Especificaciones Técnicas –Anexos – Anexo A.1.5 Pág.185

"14.1 Gestionar un tablero de control de Kpi's del Proceso de Mantenimiento. Dichas ratios deben considerar información técnica y de costos, como así también considerar información de otros procesos productivos (ej.: producción, ventas, activos fijos, etc.).

Se requiere que SOFSE detalle cuáles son los kpi's, sus bases de comparación, reglas de negocio (semáforos) y fórmulas de cálculo."

RESPUESTA NRO 9:

La propuesta del OFERENTE deberá describir la funcionalidad disponible en el ERP y la solución propuesta. Los kpi's, sus bases de comparación, reglas de negocio (semáforos) y fórmulas de cálculo se deberán definir en la Etapa 2 y dentro de esta en la Fase de Diseño de la Solución.

CONSULTA NRO 10:

Pliego Especificaciones Técnicas – Anexos – Anexo A.1.5 Pág.185

"14.2 Gestionar reportes operativos del proceso de mantenimiento, donde se considere lo siguiente:

- * gestión por usuario*
- * armado de plantillas de búsqueda y resultado*
- * ejecución periódica*
- * alerta temprana de parámetros de operativos*

Se requiere que SOFSE detalle cuáles son los reportes.”

RESPUESTA NRO 10:

La propuesta del OFERENTE deberá describir la funcionalidad disponible en el ERP y la solución propuesta en lo referido a los reportes operativos.

CONSULTA NRO 11:

Pliego Especificaciones Técnicas – Anexos – Anexo A.1.2 Pág.164

Punto 5.7 - ¿Es posible especificar el alcance del informe requerido para la emisión del Flujo de Fondos, para el Ministerio?

RESPUESTA NRO 11:

El informe de flujo de fondos se confecciona en función a los requerimientos del Ministerio, por lo que el ERP debería generar un informe con toda la información adaptable a cambios.

CONSULTA NRO 12:

Pliego Condiciones Particulares-Anexos – Anexo A.1.2 Pág.164

Punto 6.6 - Cuando hablan de actividades de la empresa, se refieren a las distintas líneas que se nombran en el punto 4.1 (pág. 162)?

RESPUESTA NRO 12:

Sí.

CONSULTA NRO 13:

Pliego Especificaciones Técnicas Anexos – Anexo A.1.2 Pág.167

Punto 11.02 - Nos podrían facilitar la tabla de conceptos?

RESPUESTA NRO 13:

Este reporte se refiere a la asociación de fondos con conceptos de gastos y otros conceptos que se desprenden del plan de cuentas.

CONSULTA NRO 14:

Pliego Especificaciones Técnicas Anexos– Anexo A.1.2 Pág.169

Punto 18.04 - Nos podrían comentar cuáles serían las posibles formas de revalúo y revalúo técnico?

RESPUESTA NRO 14:

Los revalúos se basarán en las normas contables vigentes.

CONSULTA NRO 15:

A-1-3 Etapa 1 - 8.02 y siguientes Gestión de Abastecimiento y Logística - Compras - Control de Terceros

El proceso de control de terceros (Contratistas y SubContratistas, se entendería como un esquema de control de entregas/recepciones parciales de materiales y/o Servicios?

Las interfaces mencionadas en el punto 8.02, 8.04, 8.06, estarían pensadas para facilitar ese esquema de recepciones o información de trabajos realizados? Estas interfaces son las mismas que se mencionan en el anexo A.1.9 punto 3.2))

RESPUESTA NRO 15:

La gestión de Control de Terceros, abarca por un lado el control documental de los proveedores para que puedan realizar la prestación efectiva del servicio, como también el ingreso a las obras en condiciones legales (ART, formularios de AFIP, etcétera). Por otro lado, se encuentra la gestión de documentos de recepción de mercancías, prestación de servicio y documentos de avances de obra.

Las interfaces no son las mismas, ya que el software que podría utilizar control de terceros para el control documental de proveedores no es el mismo que el planteado en el Anexo A.1.9 punto 3.2.

CONSULTA NRO 16:

A-1-3 Etapa 1 - 11.08 y 11.09

Permitir fechar los turnos para el retiro de la mercancía y selección del despachante al que se encomienda las tareas en aduana que conlleva la gestión.

Gestión de Turnos de retiro de mercadería de aduana y almacén propio.

Se requiere aclarar si lo que se espera del sistema es una planificación por día y horario tanto de retiro de Aduana como de ingreso en los Almacenes y como se espera que se desarrolle tanto la selección del proveedor despachante, como la coordinación en el ERP.

RESPUESTA NRO 16:

Se espera que el sistema permita la planificación de turnos en día y hora, seleccionando en el momento del turno, el despachante encargado de la gestión de Aduana.

Para los turnos en almacenes propios, se busca la previsibilidad del futuro ingreso de la mercancía para que en el almacén esté en condiciones de recibirla, tanto en espacio, como en recursos.

CONSULTA NRO 17:

A.1.6. - 1- ERP - Versión estabilizada en el mercado como mínimo 5 años y en el PCP pagina 25 habla de 2 años. Podrían aclarar cuál es el tiempo mínimo requerido de la versión estabilizada y localizada?

RESPUESTA NRO 17:

El tiempo mínimo requerido de la versión estabilizada y localizada es el descrito en el Artículo 2º, “Criterios mínimos de admisibilidad”, Sección VI: Especificaciones para la presentación y evaluación de propuestas técnicas del Pliego de Especificaciones Técnicas (PET).

CONSULTA NRO 18:

Generales - Cuál es la versión actual de VMWare?

RESPUESTA NRO 18:

La versión actual de Vmware es 6.5

CONSULTA NRO 19:

Generales - Los usuarios realizan acceso a sus terminales de trabajo conectando a un único dominio o existen varios?

Cuál es el identificador de usuario que utilizan: apellido y nombre o dirección de mail o código de empleado?.

Cuál es la longitud máxima de caracteres en uso?

RESPUESTA NRO 19:

Hay un solo dominio AD, se establece como nombre. apellido el ID de ingreso al dominio, y la longitud máxima es 20 caracteres.

CONSULTA NRO 20:

PET - A-1-9 Grado de Cobertura RF Interfaces14

En la planilla se refiere a la integración con el "Tablero de Indicadores de Operaciones". Este sistema se corresponde al alcance solicitado en el punto 4.2.2. del PET - Etapa 2? En caso contrario, por favor detallarlo.

RESPUESTA NRO 20:

Actualmente la Gerencia General de Operaciones cuenta con un tablero de control operativo que se abastece de algunos datos económico-financieros. En la Etapa 1 deberá preverse la integración con los requerimientos de información de dicho tablero. En la

Etapa 2 como parte de la solución de "Analytics" del ERP los indicadores económicos-financieros deberán generarse directamente desde el módulo analytics del ERP.

CONSULTA NRO 21:

PET - A-1-9 Grado de Cobertura RF Interfaces14. 2.4 2.4

Integración con sistema de gestión de contratos de alquileres (actualmente desarrollo interno de TAO). ¿Cuáles son los tipos de contrato para la integración? Por favor detallar como seria esta integración para poder estimar de manera más ajustada.

RESPUESTA NRO 21:

Existen varios tipos de contratos con posibilidad de ampliar el listado.

Ejemplos de tipos de Contrato: Permiso Precario de Uso, Concesiones, etc.

La integración se detallará en la Etapa de Diseño. Existen relaciones entre Permisarios (arrendatarios) y Bienes a través de los Contratos.

CONSULTA NRO 22:

PET - A-1-4 Grado de Cobertura RF COM92

¿Cuántos son los niveles de aprobación que se requieren para contratos?.

RESPUESTA NRO 22:

Los niveles de control serán detallados en la Etapa de Diseño. Existe un estado de Borrador, que debe cumplir ciertos requisitos para transformarlo en Contrato.

Existen varios estados de los contratos con posibilidad de modificarse, agregarse o eliminarse. Ejemplos de Estados:

01 - DISPONIBLE

02 - EN PUBLICACION

03 - ADJUDICADO CON EXPEDIENTE

04 - ADJUDICADO CON EXP. Y AC (Acta de Compromiso)

05 - ADJUDICADO CON EXP Y PPU (Permiso Precario de Uso)

06 - RENOVACION EN PROCESO

07 - RENOVACION CON AC (Acta de Compromiso) FIRMADA

08 - RENOVACION CON PPU FIRMADO

09 - OCUPADO IRREGULARMENTE

10 - OCUPADO IRREGULARMENTE JUDICIALIZADO

CONSULTA NRO 23:

PET - A-1-4 Grado de Cobertura RF COM92

¿Cuantos y cuales documentos necesitan ser anexados a un contrato? Ítem 1.17

RESPUESTA NRO 23:

No se puede definir la cantidad de documentos, ya que varía según el Permisionario, Local y Contrato.

A modo de ejemplos, enviamos adjuntos tipo:

MAIL TIPO DE AVISO DE ADJUDICACION (FECHA)

NOTA TIPO INTENCION DE RENOVAR (FECHA)

FOTOCOPIA DNI

CONSTANCIA INSCRIPCION AFIP

CONSTANCIA INSCRIPCION IIBB

FORMULARIO ACEPTACION INTENCION DE RENOVAR (FECHA)

ITC (Informe Técnico Comercial) DE RENOVACIÓN / ADJUDICACION (ESTADO)

ABM (ESTADO)

TTN (Tribunal de Tasación Nacional) < 1 AÑO (FECHA)

T. INMOB. < 90 DIAS (FECHA)

INFORME DE VALUACIÓN (ESTADO)

ACTA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO DE RENOVACIÓN / ADJUDICACION (FECHA)

ANTECEDENTES PENALES (FECHA)

JUICIOS CONTRA EL ESTADO F14 (ESTADO)

DECLARACIÓN JURADA DE NO QUIEBRA (ESTADO)

DECRETO 202/17 (ESTADO)

DOMINIO INMUEBLE INFORME (TIPO)

FECHA (I.D.) ID = Informe de Dominio

INHIBICIÓN INFORME (TIPO)

FECHA (I.I.) II = Informe de Inhibición

ESTACIÓN PLANOS

LOCAL PLANOS

SELLOS (FECHA)

DEPÓSITO EN GARANTÍA

ESTADO DEUDA

FOTOS DEL BIEN

VIDEOS DEL BIEN

CONSULTA NRO 24:

A.1.3 Planeamiento y Comercial Corporativo 2.3

¿Se puede detallar el sistema actual de medición de las Estaciones de Servicio? que parámetros utiliza como input para la contabilización de inventarios? ¿Se trata de inventarios de productos líquidos a granel? que unidades de medición utilizan?

RESPUESTA NRO 24:

Se reciben Combustibles, Lubricantes y Aceites, así como se almacenan y despachan transaccionalmente a Unidades (recursos) seteables en el sistema para poder luego trazar su comportamiento. Las unidades de medición son, entre otras, litros, toneladas, kilogramos, Tambor, Bidón, bolsas, etc.

CONSULTA NRO 25:

A.1.3 Planeamiento y Comercial Corporativo 2.7

¿Se pueden detallar alguno de los estándares establecidos para la programación de actividades de almacenamiento?

RESPUESTA NRO 25:

Partiendo de un Maestro de Materiales donde cada artículo tiene seteado su tipo de almacenamiento, este solo podría almacenarse en los lugares definidos en el sistema para tal fin.

CONSULTA NRO 26:

A.1.3 Planeamiento y Comercial Corporativo - 3 y 4

¿Se pueden detallar las necesidades en cuanto a tratamiento de requerimientos, desarrollo de producto, procedimiento, normativa, homologación, asistencia técnica y ensayo?

RESPUESTA NRO 26:

Se espera el OFERENTE indique el grado de cobertura de la solución propuesta para la Gestión del Ciclo de Vida de Producto y Gestión de su Documentación Técnica:

- Tratamiento de Requerimiento de Desarrollo de Producto: gestiona los requerimientos del Cliente Interno sobre el desarrollo de un equipo, componente, repuesto o elemento físico aplicado al Material Rodante, la Infraestructura, Señalamiento o Electrificación, desde la solicitud hasta la entrega del Producto Homologado.

- Tratamiento de Requerimiento de Desarrollo de Procedimiento o Normativa: gestiona el requerimiento del Cliente Interno sobre la redacción de Procedimientos o Documentos de Discusión Normativa aplicados al Material Rodante, la Operación, la Infraestructura, Señalamiento o Electrificación, desde la solicitud hasta la entrega del Documento Final o del Documento de Discusión.

- Tratamiento de Requerimiento de Normativa: gestiona el requerimiento del Cliente Interno sobre la adquisición o disponibilidad de normas o documentación técnica, referidas al Material Rodante, la Operación, la Infraestructura, Señalamiento o Electrificación, desde la solicitud hasta la entrega del Documento.

- Tratamiento de Requerimiento de Homologación: gestiona el requerimiento del Cliente Interno sobre la realización de ensayos y pruebas para verificar el cumplimiento normativo de un equipo, componente, repuesto o elemento físico aplicado al Material Rodante, la Infraestructura, Señalamiento o Electrificación, desde la solicitud hasta la entrega del Informe de Homologación.

- Tratamiento de Requerimiento de Asistencia Técnica o Ensayo: gestiona el requerimiento del Cliente Interno sobre las actividades tendientes a la resolución de problemáticas o consultas técnicas, desde la concepción de los escenarios de solución, hasta la ejecución de los trabajos correspondientes y su Informe de Asistencia Técnica.

CONSULTA NRO 27:

A.1.5 Gestión Operativa - Gestión de mantenimiento

En cuanto a la administración de la gestión del cambio de objetos técnicos, es necesaria una herramienta que gestione de forma integral los registros de cambios, aprobaciones, status, revisiones, etc. O se requiere solo la documentación de los cambios realizados, ej. lugar de montaje, centro de costos, etc.

RESPUESTA NRO 27:

Se refiere a la documentación de los cambios realizados.

CONSULTA NRO 28:

A.1.5 Gestión Operativa- Gestión de mantenimiento

¿Las rodas de inspección y manteamiento requieren de una solución móvil para la etapa de ejecución de las tareas?

RESPUESTA NRO 28:

No.

CONSULTA NRO 29:

PCP Art. 26 Respecto del Art. 26°.

GARANTÍA DEL SOFTWARE – MANTENIMIENTO. Atento a que está en la naturaleza propia del Software contener errores no es posible asegurar la correcta funcionalidad del mismo, sino que lo que se ofrece junto a éste es el servicio de soporte tanto correctivo como evolutivo. Por favor aclarar este punto, dado que lo que se puede ofrecer es el servicio de soporte correctivo frente a errores en el software, no así la correcta funcionalidad per se. Aclare si por “correcta funcionalidad” se entiende no que el software no presente errores, sino la obligación del adjudicatario de proveer en tiempo y forma el soporte correspondiente al mismo.

RESPUESTA NRO 29:

Lo que se requiere es el servicio de soporte correctivo frente a errores de funcionamiento del software y evolutivos del producto. Por “correcta funcionalidad” se entiende que el adjudicatario provea el servicio acorde a los SLA's.

CONSULTA NRO 30:

General - General – SAP Enterprise Support (Soporte y Mantenimiento del Software SAP) El SAP Enterprise Support es el servicio de soporte y mantenimiento del Software SAP 7x24, que se activa con la adquisición del software y tiene un modelo de contratación anual y recurrente.

Siguiendo la línea de la pregunta Nro 51, nos gustaría validar con SOFSE la factibilidad que los partners de SAP que oferten en el Renglón A nuestro software, puedan considerar la inclusión de este servicio dentro de su oferta con la posibilidad que, de resultar adjudicado, el contrato del SAP Enterprise Support se firme entre SAP Argentina y SOFSE y no entre el Partner SAP que presentó la oferta y SOFSE. La firma de este contrato entre SAP Argentina SA y SOFSE implica que SAP Argentina SA, es el responsable de la emisión de la facturación y recepción de la cobranza de dicho servicio y de la renovación anual de dicho contrato.

De ser afirmativa la respuesta necesitamos detalle de como deberíamos instrumentarlo en la oferta, ya que diferentes partners de SAP estarían integrando la misma oferta de servicios de soporte Premium de SAP de SAP Argentina.

RESPUESTA NRO 30:

Se prevé que el servicio de soporte y mantenimiento del Software, se active con la adquisición del software bajo un modelo de contratación anual y recurrente. El contrato de soporte podría ser firmado tanto con el implementador como con el proveedor del ERP. El responsable de la emisión de la facturación y recepción de la cobranza de dicho servicio y de la renovación anual de dicho contrato será con quién se firme el acuerdo del servicio de soporte. En lo referido a la forma de instrumentación, en la Oferta los implementadores deberán integrar e incluir el detalle del servicio de soporte ofrecido incluyendo las características y los niveles de servicio.