

Renovación de Servicio de Software PREM SaaS

Pliego de Especificaciones
Técnicas.

Índice

A1 Objetivos de SOFSE.....	1
A2 Alcance del Requerimientos de SOFSE.....	1
A3 Requerimiento de Niveles de Servicio.....	3
A4 Servicio de Soporte de Producto ERP PREM:.....	5
A5 Servicio de Monitoreo	5
A6 Servicio de Administración de Resguardo, Recuperación y	6
A7 Servicio de Administración de Seguridad informática:.....	6
A8 Gestión del Cambio en el Servicio:.....	7
A9 Requerimientos sobre el Servicio de OFERENTE.....	7

A1 Objetivos de SOFSE

Continuar utilizando los componentes del sistema de Gestión Administrativo Contable, el soporte a los usuarios y el mantenimiento del producto, el servicio de consultoría. Actualmente el servicio incluye la infraestructura tecnológica de la empresa OFERENTE y la administración de aplicaciones instaladas bajo la modalidad denominada SaaS. La modalidad SaaS consiste en que el software o sistema aplicativo es brindado por OFERENTE como un servicio.

A2 Alcance del Requerimientos de SOFSE

Continuar utilizando el sistema de Gestión Administrativo Contable con Obras y Sub Contratos PREM, en modalidad de servicio, con soporte para un máximo de 800 usuarios que de modo remoto acceden a la plataforma ERP a través de Internet, durante 12 meses más 3 meses eventuales que comienzan a contabilizarse a partir de la suscripción de la correspondiente Acta de Inicio.

Los usuarios que acceden al sistema lo hacen para gestionar las líneas de trenes: *Sarmiento, Entre Ríos, Chaco, Salta, Tren de la Costa, Retiro-Córdoba-Tucumán, Once-Bragado-Realicó, Tren de la Sierra, Constitución-Mar del Plata, Retiro-Rosario, Retiro-Rufino, Mitre, San Martín, Roca, Belgrano Sur, Constitución Bahía Blanca, Neuquén Cipolletti* y otras líneas que se incorporen a futuro.

Se entiende por ERP, para el presente requerimiento, al sistema de Gestión PREM que incluye módulos con las siguientes funcionalidades : Generales, Abastecimiento, Activo Fijo, Bancos, , Compras y Contrataciones, Cuentas a Pagar, Cuentas por Cobrar, Contabilidad, Fondos, Impuestos, Caja y Tesorería, Presupuesto (económico y financiero), Planeamiento de Compras, Control de Calidad.

El requerimiento de servicio incluye la provisión del servicio de soporte y consultoría de producto PREM, a través del cual los usuarios de la solución podrán resolver consultas, solicitar configuraciones, capacitaciones y resolución de incidentes generados por la operación de la solución.

El requerimiento de servicio incluye la provisión de las actualizaciones que se generen en el producto PREM, por cualquier disposición legal o impositiva definida por organismos gubernamentales o sectoriales o de cualquier otro tipo que posean impacto en la actividad de SOFSE. Derecho a toda nueva versión/actualización/mejora/parche/corrección que el software tenga durante la duración del servicio.

Los Servicios brindados por OFERENTE cumplir con los Estándares Tecnológicos para la Administración Pública Nacional y cualquier otra normativa emitida por O.N.T.I. (Organización Nacional de Tecnología Informática).

Descripción de los módulos y sub-módulos disponibles en el ERP PREM SaaS:

Contabilidad

- Plan de cuentas Contable
- Administración contable
- Cumplimiento de requerimientos legales
- Categorización de cuentas
- Cierre de periodos contables
- Inactivación de cuentas
- Ingreso de asientos contables
- Administración de centros de costos y niveles de desagregación
- Registración en línea de todas las operaciones contables
- Emisión de balance en línea y en tiempo real

Cuentas a Pagar

- Registro y Pago de documentos de terceros
- Pagos parciales
- Generación de anticipos a proveedores
- Realización de pagos no asociados a facturas

Listados de control y reportes (PDF, Excel)
Cálculo y Registración de Retenciones Impositivas

Compras y Contrataciones

Administración de requerimientos de Compra
Emisión de Comparativas de Compra
Asignación de Compradores por Rubro
Gestión de Cotizaciones de Proveedores
Generación de Órdenes de Compra
Seguimiento de Estado de Ítems de Órdenes de Compra

Impuestos

Liquidación de retenciones de impuestos nacionales y provinciales
Generación de informes para AFIP
Configuración de nuevos regímenes impositivos
Configuración de Libros (IVA Compras)
Configuración Impositiva y Retenciones por Empresa, por Proveedor
Configuración de Alícuotas por Impuestos y Retenciones

Fondos

Administración de Fondos Fijos y Anticipos a Rendir
Administración de Adelantos y Rendiciones
Solicitud de Fondos
Manejo de Gastos y de Documentos de Proveedores en Fondos registrados en Planilla de Fondos

Abastecimiento

Administración de Catalogo y Stock
Clasificación y Ubicación de Ítems
Consumo de Ítems en consignación
Seguimiento de solicitud de Materiales
Definición de Unidades de Medida de Ítems
Creación y Seguimiento de solicitud de Compra
Recepción y Devolución de Materiales

Activo Fijo

Definición de periodos de revalúo
Transacciones sobre activos fijos
Revalorización de activos por inflación
Listados de control y reportes

Bancos

Administración de cheques
Apertura y anulación de conciliación
Ingreso de resúmenes bancarios

Caja y Tesorería

Manejo de Stock Financiero de Caja
Integración con Cuentas a Pagar
Manejo de Movimientos de Ingreso y Egreso
Registración de Cobros y Reintegros
Definición de Estructuras entre Cajas

El requerimiento de servicio incluye el soporte y mantenimiento de infraestructura brindado por OFERENTE que contempla lo siguiente:

- Centralización de los requerimientos, incidentes, atención de problemas de los usuarios del SOFSE en la Mesa de Ayuda de OFERENTE.
- Implementación de un modelo único para la gestión de seguridad y accesos.
- Administración de la infraestructura tecnológica y los procesos definidos en el alcance, monitoreada a través de niveles de servicios.
- Administración de herramientas de seguridad, de administración de riesgos y detección de eventos.
- Las Políticas de copia de seguridad (back-up).
- Soporte de Mesa de Ayuda y de Consultores de Producto y seguimiento y gestión de eventos y reclamos.
- Monitoreo y Mantenimiento del hardware y del software de base..

- Posibilidad de incrementar el soporte según cantidad de usuarios activando paquetes de incrementales de 100 usuarios de manera que le permita crecer en la medida que necesite incorporar usuarios a la operación.

■ A2 Alcance del Requerimientos de SOFSE: (Itemización RC)

Como resumen y en base al alcance descrito, a los fines de la planilla de cotización a completar por el oferente para el Acuerdo Básico (capítulo A de la presente propuesta técnica) comprende los siguientes Items del 1er Requerimiento de Compra:

Línea RC	Acuerdo Básico Contractual PREM SaaS	Cantidad solicitada
1 a 12	Soporte Mensual PREM	520 horas / mes
13 a 24	Producto	800 usuarios
25 a 36	Gerente de Servicio (16 horas/mes)	16 horas/mes
37 a 45	Servicio Eventual	3 meses

A continuación se describen en A3 – A10 los requerimientos y expectativas sobre el servicio:

■ A3 Requerimiento de Niveles de Servicio

El servicio debe satisfacer las expectativas y requerimientos de SOFSE incluyendo niveles de prestación, información para su medición y reuniones de seguimiento periódico.

Servicio	Nivel de Servicio	Horario	Descripción
Servicio de Producto PREM	Disponibilidad	7 x 24 Los 365 días del año.	Servicios de Sistema de Gestión Administrativo Contable con Obras y Sub contratos medido anualmente.
Modificaciones requeridas por ley	El plazo de vigencia es el plazo que dicte la ley	-	Todo requerimiento legal será implementado de acuerdo a los plazos que dicte la misma ley.
Atención al usuario	Dentro de las 8 horas hábiles	De lunes a viernes de 07:00hs a 20:00hs. Sábados 08:00hs a 14:00hs	Servicio de atención a SOFSEs y resolución de 1° nivel de soporte para los usuarios.
Soporte PREM	Tiempo de respuesta dentro de las 24 horas.	5 x 10 De lunes a viernes de 09:00hs a 19:00hs	Servicio de soporte a usuarios
Guardia Pasiva de Consultores del producto PREM		De lunes a viernes de 07:00hs a 09:00hs y de 19:00hs a 21:00hs	Servicio de soporte a usuarios surgidos fuera de horario habitual.
Usuarios nominales.	800 usuarios con posibilidad de ampliación en caso que fuera requerido	7 x 24 Los 365 días del año.	Se entiende por Usuarios Nominales a aquellos usuarios dados de alta y activos para utilizar la aplicación. Aquellos usuarios que se sean dados de baja, se conservará en Base de Datos el log de auditoría de logueos que se registró mientras cada usuario estaba activo, como así también las tareas que realizó dentro de PREM. Toda operación que haya realizado este usuario en la

			aplicación se resguarda. No se pierde información.
Paquete de usuarios adicionales (opcional)	100 usuarios	30 días de anticipación a la activación de los mismos	Activación de nuevas licencias para incorporar usuarios a la operación.
Paquetes de Soporte PREM (opcional) -	130 horas mensuales	30 días de anticipación a la necesidad de uso del soporte.	Ampliación de la capacidad de soporte a usuarios en la medida que fuera requerido por incorporación de nuevas líneas o nuevos módulos PREM

Requerimientos, Eventos y/o Incidentes:

En relación a los tiempos de respuesta ante incidentes y/o eventos remitidos y/o informados por SOFSE a través de la Mesa de Ayuda (MDA), deben considerar la prioridad o severidad en función del impacto y la urgencia del requerimiento, evento o incidente registrado

Severidad	Descripción	Tiempos de Respuesta y Resolución Esperada	Frecuencia de medición
1- Alta	Pérdida completa de procesos críticos de la organización, de forma que la operación no puede continuar.	Resolución: 24 horas corridas a partir de la recepción del ticket.	Mensual
2- Media	Medio impacto en procesos críticos de la organización, la operación puede continuar.	Resolución: Máximo de 40 horas hábiles a partir de la recepción del ticket.	Mensual
3- Baja	Trabajo basado en solicitudes de información y consultas, o requerimientos de proyecto (ampliaciones o modificaciones de funcionalidad), no hay impacto en procesos de la organización. La operación puede continuar.	Respuesta: un máximo de 60 horas hábiles a partir de la recepción del ticket. Resolución: a determinar en función de la priorización con OFERENTE	Mensual

- Los tiempos de respuestas son medidos y contados a partir de la creación de un ticket a través de Mesa de Ayuda por parte del usuario o quien haya detectado el incidente, evento o requerimiento y el cierre del mencionado ticket o la comunicación de cuando estar su resolución para el caso de severidad 2 y 3.
- Los incidentes de Severidad 1-Alta y 2-Media son estrictamente relacionados a errores no incluyendo soporte, ampliaciones o modificaciones de funcionalidad
- Los incidentes de Severidad 3-Baja corresponden a eventos o requerimientos de soporte, ampliaciones o modificaciones de funcionalidad
- Esquema de aprobaciones de pases entre los entornos: toda implementación requiere de la aprobación previa del coordinador de SOFSE y la realización de la validación de la implementación en entorno de testing previa a la puesta en producción del mismo.
- Reportes de Nivel de Servicio: mensualmente y junto a la factura del servicio, se entrega un informe que refleja el grado de cumplimiento del servicio de acuerdo a los parámetros establecidos como Acuerdo de Nivel de Servicio mencionados anteriormente, SOFSE conformará el servicio prestado firmando un certificado de servicios.

■ A4 Servicio de Soporte de Producto ERP PREM:

El soporte requerido y previsto en el acuerdo vigente brindado a nivel Producto ERP PREM por la empresa OFERENTE prevé el soporte de Mesa de Ayuda a los usuarios de SOFSE. Este servicio consiste en 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 se brinda en forma remota desde las instalaciones de OFERENTE y contempla niveles que a continuación se describen:

Descripción de Niveles de Soporte del producto:

- Nivel 1 o Mesa de Ayuda: Recibe las solicitudes de soporte generadas por SOFSE, cuando este nivel de soporte no puede resolver la solicitud deriva la misma al segundo nivel de soporte de OFERENTE. Este nivel tiene la responsabilidad de dar el primer diagnóstico. De acuerdo a las características del requerimiento o incidente el agente deberá resolverlo o escalarlo al nivel que corresponda.
- Nivel 2: Provee soporte a aplicaciones a partir de las solicitudes derivadas por el nivel 1 o mesa de ayuda o del monitoreo de infraestructura o consultoría funcional. En este nivel se resuelven solicitudes que NO requieren modificar código de aplicaciones.
- Nivel 3: Contempla tareas de soporte a muy bajo nivel de la solución, tareas de mejoras y optimizaciones a fin de lograr la resolución de nuevos requerimientos y/o necesidades de gran complejidad.

El dimensionamiento actual de recursos y horas hombre asignado por OFERENTE para brindar este servicio cubre el volumen de tickets mensuales generados por SOFSE y la cantidad de usuarios del sistema según se describe en el alcance del presente documento.

Días y horarios de atención:

- El Servicio cubre de lunes a viernes de 07:00hs a 20:00hs y los Sábados 08:00hs a 14:00hs.

■ A5 Servicio de Monitoreo

El Servicio de Monitoreo requerido y previsto en el acuerdo vigente con la empresa OFERENTE a nivel infraestructura tecnológica y plataforma del Producto ERP PREM incluye el monitoreo de:

- Rendimiento de componentes de base: disponibilidad de acceso, porcentaje de utilización de CPU de servidores, porcentaje de utilización de sistema de archivos en servidores y utilización de la memoria de los servidores.
- Dispositivos de red para detectar alarmas e incidentes por fallas.

Como resultado de las actividades de Monitoreo el servicio contempla acciones:

- Procedimientos de resolución de problemas si se detecta una falla común.
- Escalar los incidentes detectados a las áreas de soporte que correspondan.
- Notificar sobre el estado de situación y avance de incidentes abiertos.
- Notificar a los equipos de soporte en sitio o contactar a un proveedor de OFERENTE para reparar y/o reemplazar componentes dañados de su infraestructura.

Días y horarios de atención:

- Todos los días las 24 horas.

■ A6 Servicio de Administración de Resguardo, Recuperación y Almacenamiento:

El Servicio de Administración de resguardo, recuperación y almacenamiento requerido y previsto en el acuerdo vigente con la empresa OFERENTE prevé:

- La administración de una solución integrada de copias de seguridad a medios magnéticos y recuperación de datos. Almacenamiento en medios magnéticos encriptados.
- Las copias realizadas en el Centro de Procesamiento de datos de OFERENTE y almacenadas en una caja ignífuga, con acceso restringido y condiciones ambientales adecuadas y con monitoreo permanente con cámaras por personal de seguridad de dicha empresa.
- Desarrollo de un Plan formal de Recuperación ante Desastres en el Centro de Procesamiento de datos principal de OFERENTE que reside en la Ciudad de Córdoba

y que asegure a SOFSE la continuidad del servicio en el Centro de Procesamiento de Datos alternativo perteneciente al Grupo Roggio dentro de las 48 horas del momento en que se produce el desastre. Esta infraestructura del Centro de Procesamiento Alternativo es administrada exclusivamente por el OFERENTE.

Días y horarios de atención:

- Días hábiles de 08:30 a 17:30.

■ A7 Servicio de Administración de Seguridad informática:

El Servicio de Administración de Seguridad Informática requerido y previsto en el acuerdo vigente con la empresa OFERENTE prevé:

- Administración, creación, modificación y eliminación de ID's de sistema (en adelante, Altas, Bajas y Modificaciones de usuarios de SOFSE (ABM de Usuarios) en las plataformas de Microsoft Windows (Active Directory). También comprende la administración de usuarios locales en servidores y la administración y asignación de permisos a recursos y base de datos (archivos, directorios y otros medios de almacenamiento).
- La configuración de los privilegios de seguridad en todos los equipos de comunicaciones que lo requieran (firewalls, switch, ruteados, etc.), la administración de contraseñas y el control de privilegios de acceso a todos los equipos de comunicaciones que lo requieran (firewalls, switch, ruteadores, etc.).
- Servicios de ABM de Usuarios para las siguientes plataformas del SOFSE:
 - Domino (Microsoft Active Directory).
 - Servidores plataformas Windows.
 - Base de datos Microsoft SQL Server.
 - Equipos de comunicaciones.
- Gestión de incidentes de seguridad:
 - Persigue como objetivo el restablecimiento de la operación normal del servicio, para minimizar el impacto adverso en la operación de SOFSE.
 - Incluye la atención, evaluación, escalamiento, seguimiento y resolución de un evento que causa o puede causar interrupción o degradación sobre un ambiente operativo como también afectar la integridad y la confidencialidad de los activos de información de SOFSE. Este proceso permite el involucramiento oportuno de diferentes grupos de Soporte Nivel 2 para realizar el diagnóstico, la reparación y restauración de un servicio impactado.

■ A8 Gestión del Cambio en el Servicio:

Todos los cambios relacionados al nivel de utilización o consumo de los servicios opcionales (incremento en cantidad de usuarios del producto y/o horas de soporte adicionales requeridas por incremento de tickets/usuarios) se gestionarán a través de un procedimiento de administración de cambios:

- **Solicitar Cambio**
Los cambios para la utilización de los servicios opcionales previstos en el Acuerdo Básico serán solicitados por el Coordinador del servicio por parte de SOFSE, especificando las modificaciones correspondientes en el documento "Solicitud de Cambio".
- **Analizar Cambio**
Los cambios solicitados en el punto anterior deberán ser analizados por OFERENTE, debiendo generarse para los mismos, alternativas de solución (cuando existan diferentes posibilidades de solución). Estas alternativas deberán ser evaluadas por el Comité de Control de Cambios y presentadas a SOFSE para su aprobación.
- **Aprobar Cambio**
Si SOFSE decide aprobar formalmente la solución (en el caso de existir alternativas de solución deberá seleccionar una de ellas), OFERENTE S.A. implementará el cambio aprobado en el servicio.

Si el SOFSE decide no aprobar formalmente la solución presentada, OFERENTE S.A. desestimará la implementación del cambio solicitado.

■ A9 Requerimientos sobre el Servicio de OFERENTE

Mesa de Ayuda:

- Proporcionar un punto único de contacto a los usuarios finales de SOFSE para los requerimientos e incidentes relacionados con el servicio de Infraestructura y Análisis Funcional.
 - Proveer la infraestructura necesaria para brindar el servicio de Mesa de Ayuda, asegurando que las mismas sean suficientes de acuerdo a los niveles de servicio acordados.
 - Registrar, clasificar, asignar y dar seguimiento de los requerimientos e incidentes reportados por los usuarios.
 - Proveedor soporte Primer y Segundo Nivel de los requerimientos e incidentes que estén a su alcance. Caso contrario deberá asignar al área que corresponda.
 - Cumplir con el proceso de escalamiento en la resolución de incidentes.
 - Notificar al personal designado de OFERENTE y de SOFSE acerca de las fallas de los sistemas o de una emergencia que afecte la operación.
 - Administrar las transferencias de tickets entre los distintos niveles de soporte.
 - Seleccionar e implementar el software y los equipos necesarios para el registro, seguimiento y administración de las solicitudes de servicio recibidas por la Mesa de Ayuda.
 - Seguimiento / Administración / Reporte de uso y cargas de trabajo de la Mesa de Ayuda.
 - Notificar, a través de una herramienta, la asignación, re asignación o escalamiento de reportes a los grupos de Soporte de Segundo Nivel.
 - Recibir y dar seguimiento de los requerimientos de altas, bajas y modificaciones de usuarios.
 - Monitorear a través de encuestas y reportes de servicio la calidad del servicio.
 - Desarrollar los procedimientos de operación de Mesa de Ayuda.
 - Cargar y mantener actualizado en las bases de datos el listado de usuarios (Active Directory).
 - Generar estadísticas y reportes.
 - Mantener y actualizar la lista de contactos de la Mesa de Ayuda provisto por SOFSE
- Construir una base de datos de conocimientos, que reúna información de problemas y soluciones
- Suministrar a SOFSE información del estado de requerimientos e incidentes según los reportes definidos. Cualquier requerimiento adicional u opcional será tratado según lo que detalla la sección "Gestión de cambios".
 - Definir conjuntamente con SOFSE las guías de prioridades de las llamadas para la Mesa de Ayuda y procedimiento de escalamiento.
 - Preparar comunicado a los usuarios de SOFSE que indique cómo acceder y usar el servicio de Mesa de Ayuda.

Administración de cuentas de usuario (ABM de usuarios).

- Respetar el proceso y los procedimientos para solicitar los ID's de ingreso y acceso definidos por SOFSE.
- Crear, modificar y eliminar ID's de ingreso al sistema.
- Asignar permisos a recursos (archivos / directorios) alineados con las políticas y estándares de seguridad de OFERENTE y de SOFSE.
- Responder a los incidentes incluyendo restablecimiento de contraseñas y dificultades de ingreso.
- Apoyar los lineamientos de seguridad estándar incluyendo la caducidad de contraseña, la verificación de ingreso, el monitoreo de ID's inactivos, y el control de Usuarios privilegiados conforme se define en las políticas y estándares de seguridad de SOFSE.
- Solicitar que las modificaciones relacionadas con la seguridad cumplan con los lineamientos de seguridad del SOFSE y OFERENTE.
- Ser el administrador y ejecutor del proceso y procedimiento de Claves en Custodia de acuerdo a las definiciones acordadas con SOFSE.
- Realizar la generación de reportes.
- Crear, modificar, y suprimir los ID de ingreso de Usuarios cuando provinieren de un remitente autorizado.
- Eliminar los ID inactivos o suspendidos luego de un determinado periodo de tiempo previamente acordado por las partes.

- Responder a los Incidentes incluyendo restablecimiento de contraseñas y dificultades de ingreso con requerimientos de segundo nivel.
- Controlar el cumplimiento de las políticas de Seguridad acordadas entre OFERENTE y SOFSE.

Escalamiento de incidentes:

SOFSE contará con un Gerente de Servicio por parte de OFERENTE e información de contacto ante la falta de respuesta ante un reclamo del servicio

Servicios Opcionales:

Por el potencial crecimiento en cantidad de usuarios y volumen de tickets, a través del Procedimiento de Administración de Cambios descrito anteriormente para la nueva contratación, el Servicio requerido debe contar con la posibilidad de incrementar el soporte de producto derivado de incrementos en la cantidad de usuarios y el volumen de tickets que se genera en la Mesa de Ayuda:

- Servicio PREM SAAS - 130 horas de soporte funcional adicionales
- Servicio PREM SAAS – Bloques de 100 Usuarios adicionales ERP Prem



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: RC 31275 - Pliego de Especificaciones Técnicas

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 10 pagina/s.