

Pliego de Especificaciones Técnicas

**SERVICIO DE SOPORTE Y DESARROLLO PARA LLEVAR A CABO EL
MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO SOBRE EL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEFENSA Y
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

1 Marco General

1.1 Antecedentes

Actualmente se cuenta con un sistema de gestión en la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, que da respuesta a las necesidades del área a nivel gestión, procesos y estadísticas.

Se requiere garantizar el correcto funcionamiento en producción de dicho sistema, así como también continuar evolucionándolo mediante la incorporación de nuevas funcionalidades.

1.2 Objeto de la Contratación

El objeto del presente llamado es la contratación de un servicio de soporte y desarrollo para llevar a cabo el mantenimiento correctivo y evolutivo sobre el Sistema de gestión de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor dependiente de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano de la Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, adaptándose a las necesidades del área, brindándole mejoras a la operación y soportando las integraciones necesarias, para la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano, en adelante el Organismo Contratante, según las especificaciones técnicas indicadas en la sección correspondiente de este documento y de acuerdo a los términos del Pliego de Bases y Condiciones Generales y Particulares.

Los servicios objeto del presente debe cubrir todos los requerimientos detallados en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

El presente llamado está orientado a obtener óptimas condiciones técnicas y económicas por parte de los Oferentes. Se evaluará la idoneidad y calidad técnica del Oferente y de sus equipos profesionales, de manera que en la adjudicación se ajuste a los requisitos especificados.

1.3 Principios

A continuación, se detallan los principios prioritarios a cumplir con la prestación de los servicios requeridos:

A Nivel Solución:

- **Auditabilidad:** se debe poner especial foco en mantener, mejorar e implementar procesos que eliminen toda y cualquier posibilidad de acción discrecional por parte de personal, agentes y/o funcionarios del GCABA involucrados.
- **Calidad en la Atención al Ciudadano:** los procesos deben ser mejorados e implementados tomando como premisa la mejora de la calidad de la interacción con el destinatario del proceso, trámite, o servicio a resolver.
- **Modernización del Gobierno:** las soluciones se deben adoptar tomando como premisa la integración con soluciones que permitan efectivamente la modernización del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A Nivel Proveedor:

- Que tenga la estructura suficiente, en cantidad e idoneidad de especialistas, para soportar la provisión de los servicios requeridos en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y durante al menos toda la extensión del contrato.
- Que ya haya realizado la provisión de servicios similares en complejidad y en volumen, dentro de la República Argentina.
- Que más allá de lo contractual/legal exista el más alto compromiso por parte del Adjudicatario con el GCABA.

A Nivel de Grado de Independencia:

- Que la metodología de trabajo permita la transferencia de conocimiento, tanto sobre el producto como sobre la plataforma tecnológica hacia los participantes clave provistos por el GCABA.
- Que el proceso de implementación y transferencia de conocimientos asegure la participación del personal del GCABA en forma activa y recurrente en todos los procesos de implantación, de forma tal que posibilite la independencia del Adjudicatario en el menor lapso posible. A este efecto, los programas de capacitación deberán

contemplar este requerimiento y formar al personal clave del GCABA en forma oportuna para su efectiva participación en la implantación.

1.4 Estudio de Campo

Los Oferentes deberán realizar su propio estudio de campo, quedando bajo su entera responsabilidad la verificación de los datos y referencias, tomando exclusivamente a su cargo las consecuencias de eventuales errores cometidos.

2 Especificaciones Técnicas

2.1 Renglón único – Servicio de soporte y desarrollo para llevar a cabo el mantenimiento correctivo y evolutivo sobre el Sistema de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor.

Para el cumplimiento de lo estipulado, se entenderá como:

- **Desarrollo**: a los servicios especializados orientados a la producción de sistemas, módulos y/o componentes de software siguiendo procesos planificados y estructurados que comprenden identificar y/o analizar requerimientos, diseñar soluciones, codificar y/o construir, probar y/o testear, documentar y entregar piezas de software, con el fin de proveer soluciones de sistemas.
- **Soporte**: a los servicios de soporte de aplicaciones que comprenden proveer asesoría y/o consultoría clasificada de los profesionales por parte del Adjudicatario, con el fin de brindar ayuda para implementar y ejecutar aplicaciones, adaptar componentes y/o integrar soluciones.

El Adjudicatario deberá ofrecer el servicio con recursos especializados, y tendrá la obligación de cumplir, como mínimo, con el desarrollo de las siguientes funcionalidades:

a) Trámites del Registro Público de Administradores de Consorcios (RPA)

- Integración con STD para la validación de identidad e ingreso de trámites y para obtener automáticamente la información de los trámites de RPA ingresados (baja y

- actualización de datos registrales de administradores y consorcios)
- Integración con SADE para obtener automáticamente la información de los trámites de RPA ingresados por TAD.
 - Validaciones respecto a la información cargada en los formularios.
 - Generación y firma de dictámenes de baja.
 - Generación de tarea de firma de disposición, y recepción de disposición firmada.
 - Generación de certificado de baja y certificado de actualización.
 - Actualización de datos en el sistema (baja o datos registrales).
 - Generación de cédula de notificación, asignación a un notificador y carga de retorno.
 - Creación de DataSet de administradores, consorcios y proveedores.
 - Mejora de la infraestructura (Procesadores, Memoria, Espacio y Alta disponibilidad).

b) Módulo Denuncias de Defensa del Consumidor

- Reingeniería de proceso.
- Incorporar Sistema de alertas por plazos vencidos
- Desarrollar bandejas para depositar expedientes en diferentes etapas del procesos
- Incorporar funcionalidades a fin de lograr plasmar el cierre de un expediente sin necesidad de contar con audiencia.
- Incorporar módulo de consultas y reportes.

c) Servicios para publicar información de Defensa al Consumidor

Desarrollo de WS de consulta que devuelvan datos del Sistema de Defensa al Consumidor, con el objetivo de publicar información de interés en los sitios de GCABA:

- Servicios para obtener información de Denuncias contra empresas y administradores de consorcios.
- Servicios para obtener información de administradores y consorcios que administran.

2.1.1 Alcance de los servicios

Deberá proveer TRES MIL QUINIENTOS TREINTA (3.530) HORAS de servicio soporte y

desarrollo para llevar a cabo el mantenimiento correctivo y evolutivo durante el plazo previsto en el presente llamado, a ser utilizadas de acuerdo al siguiente detalle:

Soporte:

- Brindar Soporte a Operadores y Personal Técnico, vía mail, telefónico y presencial según sea requerido, sobre los componentes y aplicaciones objeto de la presente contratación.
- Brindar Soporte a Operadores y Personal Técnico, vía mail, telefónico y presencial según sea requerido, sobre la Actualización de Componentes de Software de Dominio Público involucrados en la Aplicación, cuando estos sean requeridos para garantizar Funcionamiento Pleno, Continuidad de Operaciones y/o Seguridad de la Aplicación.
- Brindar Soporte a Operadores y Personal Técnico, vía mail, telefónico y presencial según sea requerido, referido a diagnóstico e informe de performance del sistema y/o logs generales. El informe debe incluir recomendaciones de mejoras a ser consideradas a aplicar por el Organismo Contratante.
- Brindar Soporte a Operadores y Personal Técnico, vía mail, telefónico y presencial según sea requerido, referido a acciones correctivas y ajustes de performance, derivadas de los diagnósticos.
- Provisión de paquetes de corrección y/o mejoras de las Aplicaciones objeto de la presente contratación, quedando su aplicación a exclusivo criterio del Organismo Contratante.
- Asistir a solicitud del Organismo Contratante ante la ocurrencia de algún desperfecto que ocasione la caída parcial o total de alguno de los servicios o funcionalidades implementadas en la solución que no estén cubiertas o alcanzadas por períodos de Garantía Técnica de los componentes afectados.
- Efectuar el Diagnóstico del problema y/o proponer solución y/o corrección al Organismo Contratante para su aceptación.
- Efectuar la corrección del incidente previo acuerdo con el Organismo Contratante.
- Proveer scripts de Corrección de Datos en caso de ser requeridos para subsanar

errores.

- Soporte remoto u “on-site” de puesta en producción de nuevos componentes, adaptaciones o ajustes basados en Nuevos requerimientos.
- Despliegue de Componentes en todos los ambientes (Desarrollo, QA, Producción) previa coordinación y autorización expresa por parte del Organismo Contratante
- Corrección de datos en todos los ambientes (Desarrollo, QA, Producción) previa coordinación y autorización expresa por parte del Organismo Contratante
- Puesta a punto de toda la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la aplicación en todos los ambientes (Desarrollo, QA, Producción). El Organismo Contratante solo proveerá los servidores, accesos y licencias para realizar la instalación, quedando bajo entera responsabilidad del Adjudicatario la configuración necesaria para realizar el despliegue de la aplicación y garantizar su correcto funcionamiento
- Configuración de backups automáticos e incrementales de la información almacenada en la Base de Datos de Producción, en el horario que determine el Organismo Contratante. El Organismo Contratante solo garantizará el resguardo de dichos backups, quedando bajo entera responsabilidad del Adjudicatario la correcta realización de los mismos, garantizando la disponibilidad de la información en caso de requerirse
- Recuperación de la aplicación ante un eventual fallo en el servidor de Producción, incluyendo instalación, configuración y puesta en marcha en un nuevo entorno proporcionado por el Organismo Contratante
- Recuperación de la información ante un eventual fallo en la Base de Datos de Producción, realizando una restauración de la Base de Datos a partir de los backups diarios en un nuevo entorno proporcionado por el Organismo Contratante

Desarrollo (evolutivo y correctivo):

- Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas Unitarias, Pruebas Funcionales e Implementación de componentes, adaptaciones o ajustes basados en Nuevos Requerimientos Técnicos y/o Funcionales.

- Confección y/o modificación de la documentación involucrada en los cambios producidos por Nuevos Requerimientos resueltos.
- Capacitación relativa a los componentes objetos de la presente contratación para Personal Técnico, a requerimiento del Organismo Contratante.
- Soporte Técnico y/o eventual implementación de Conversión y/o Migración de Datos relativos a los componentes objeto del presente llamado, a requerimiento del Organismo Contratante.
- Soporte “on-site” de puesta en producción de nuevos componentes, adaptaciones o ajustes basados en Nuevos Requerimientos.
- Provisión de código fuente del desarrollo realizado en el repositorio requerido por el Organismo Contratante.

Se deja constancia que los primeros meses de ejecución, al ser propios del desarrollo de funcionalidades del sistema explicadas ut supra, la necesidad de horas será mayor, disminuyendo a lo largo de los últimos meses con motivo de tornarse operativo el servicio de soporte del sistema de gestión.

2.1.2 Condiciones de Prestación del Servicio

Soporte: Todos los servicios de Soporte y Mantenimiento Correctivo, a realizar por el Adjudicatario para cumplir con lo indicado en las condiciones siguientes, deberán considerarse incluidos dentro del costo del servicio.

- a) El servicio de mantenimiento correctivo requerido alcanza a cualquier tipo de desperfecto, funcionamiento anormal, o fuera de servicio parcial o total, que ocurra sobre los componentes alcanzados en el objeto de la presente contratación.
- b) El Adjudicatario no podrá alegar inconvenientes para el cumplimiento de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos dentro de su propia organización.
- c) El Adjudicatario, deberá intentar en primera instancia, resolver el problema mediante la asesoría telefónica y en caso de no conseguir resultados satisfactorios por esta vía, se hará presente en el lugar que el Organismo Contratante determine, con un tiempo de respuesta que no supere las CUATRO (4) HORAS, consideradas en el horario de 09:00 a 18:00 horas durante los días hábiles, a partir de la registración del incidente.

- d) En el caso en que el problema sea atribuible a una deficiencia propia del software (BUG) se deberá realizar el diagnóstico y la propuesta de soluciones alternativas.
- e) En el caso de requerir la recuperación de la aplicación y/o de la información de la Base de Datos ante un eventual fallo, el Organismo Contratante proporcionará los backups y entornos para que el Adjudicatario proceda a realizar la restauración de forma inmediata.

La corrección de los componentes deberá ser ejecutada a satisfacción del Organismo Contratante, considerando:

- El Tiempo de Respuesta máximo para **Incidentes Críticos**, es decir, que imposibiliten el uso del Sistema, será de HASTA DOS (2) HORAS, consideradas en el horario de 09:00 a 18:00 horas durante los días hábiles
- El Tiempo de Respuesta máximo para **Incidentes No Críticos**, es decir, que permitan seguir operando el Sistema, aún con dificultad, será de HASTA VEINTICUATRO (24) HORAS HÁBILES consideradas en el horario de 09:00 a 18:00 horas durante los días hábiles. Las horas se acumularán de un día a otro dentro del horario especificado.
- El Tiempo de Reparación máximo será consensuado con el Organismo Contratante a partir del diagnóstico y evaluación del desperfecto. El tiempo establecido será registrado por el Organismo Contratante en la herramienta de seguimiento.
- El Tiempo de Recuperación máximo de la aplicación y/o de la Base de Datos por fallo total deberá ser de HASTA SETENTA Y DOS (72) HORAS, considerando como disponibilidad siete por veinticuatro por trescientos sesenta y cinco (7x24x365).

Los pedidos de soporte se comunicarán por los medios establecidos por el Organismo Contratante.

La metodología a aplicar para el soporte y mantenimiento correctivo de la aplicación será la establecida por el Organismo Contratante.

Contratante, antes de los siguientes tiempos máximos de respuesta:

- El Tiempo de Respuesta máximo para **Requerimientos Urgentes**, será de HASTA CUATRO (4) HORAS HÁBILES consideradas en el horario de 09:00 a 18:00 horas durante los días hábiles, de Lunes a Viernes. Las horas se acumularán de un día a otro dentro del horario especificado.
- El Tiempo de Respuesta máximo para **Requerimientos de Rutina**, será de HASTA SETENTA Y DOS (72) HORAS HÁBILES consideradas en el horario de 09:00 a 18:00 horas durante los días hábiles, de Lunes a Viernes. Las horas se acumularán de un día a otro dentro del horario especificado.

El Adjudicatario **tendrá la obligación de registrar formalmente** en la herramienta determinada por el Organismo Contratante para tal fin:

- Las horas consumidas en análisis relacionadas a cada pedido de soporte, como máximo hasta el quinto día hábil del mes inmediato posterior al trabajo realizado

El incumplimiento en la carga de horas podrá derivar en penalidades y/o sanciones a criterio del Organismo Contratante.

No se considerarán como válidas ni consumidas, sin posibilidad alguna de reclamo por parte del Adjudicatario, las horas de trabajo que no se encuentren debidamente registradas en la herramienta establecida.

Para el cumplimiento de lo estipulado, se entenderá como:

- Desperfecto, funcionamiento anormal, o fuera de servicio, parcial o total; a cualquier tipo y clase de evento que no permita que los componentes alcanzados en el objeto del presente llamado, en forma conjunta o separada, puedan cumplir con el desempeño deseado según las especificaciones técnicas y/o funcionales realizadas.
- Tiempo de Respuesta: al tiempo transcurrido entre la comunicación al Adjudicatario de la existencia del mal funcionamiento del/los componentes/s por parte del Organismo Contratante (llamada de servicio) hasta que el Adjudicatario toma contacto con el Usuario a los efectos de iniciar el tratamiento del incidente.
- Tiempo de Reparación: al tiempo transcurrido entre el diagnóstico y evaluación del defecto hasta la corrección y puesta en funcionamiento del/los mismo/s a satisfacción del Organismo Contratante.

- Reparación: se entiende que el componente reparado funcione u opere en las mismas condiciones que las exigidas en sus especificaciones.
- Tiempo de Recuperación: al tiempo transcurrido entre la solicitud de restauración al Adjudicatario por parte del Organismo Contratante hasta la puesta nuevamente en funcionamiento del sistema con todas sus funciones

Desarrollo: El Adjudicatario deberá responder a los requerimientos del Organismo Contratante.

Los requerimientos y errores se comunicarán exclusivamente por la herramienta establecida para tal fin por el Organismo Contratante.

La metodología a aplicar para el mantenimiento evolutivo de la aplicación será la establecida por el Organismo Contratante.

El Adjudicatario **tendrá la obligación de registrar formalmente** en la herramienta determinada por el Organismo Contratante para tal fin:

- Las horas estimadas de cada requerimiento solicitado, previo a iniciar el desarrollo del mismo
- Las horas consumidas en análisis, desarrollo, testing y gestión relacionadas a cada requerimiento, como máximo hasta el quinto día hábil del mes inmediato posterior al trabajo realizado
- La fecha de entrega estimada de cada versión y/o requerimiento solicitado

El incumplimiento en la carga de horas, fechas de entrega o calidad de aceptación de los entregables podrá derivar en penalidades y/o sanciones a criterio del Organismo Contratante.

Cada desarrollo deberá contar con la aprobación formal del Organismo Contratante previo a su realización, y posterior a la evaluación de las horas estimadas informadas por el Adjudicatario.

No se considerarán como válidas ni consumidas, sin posibilidad alguna de reclamo por parte del Adjudicatario, las horas de trabajo que:

- No se encuentren debidamente registradas en la herramienta establecida
- Se utilicen en desarrollos no aprobados formalmente por el Organismo Contratante en la herramienta establecida

El Adjudicatario tendrá la obligación de presentar, durante el primer mes de contratación, un plan de trabajo que incluya la totalidad de las funcionalidades listadas en el punto 2.1 del presente pliego de especificaciones técnicas, con un cronograma que detalle los hitos y fechas de cada entregable.

Dicho plan de trabajo y cronograma deberán ser aprobados formalmente por el Organismo Contratante.

Para el cumplimiento de lo aquí estipulado, se entenderá como:

Tiempo de Respuesta: al tiempo transcurrido entre la comunicación al Adjudicatario del requerimiento por parte del Organismo Contratante (llamada de servicio) hasta que el Adjudicatario toma contacto con el Usuario a los efectos de iniciar el tratamiento del requerimiento.

2.1.3 Prestación del Servicio – Metodología de Uso

Los servicios enunciados se brindarán según corresponda por su naturaleza bajo las siguientes modalidades:

- Atención de Consultas: por Mail y Teléfono, de Lunes a Viernes de 09:00 hs. a 18:00 hs., destinada a soporte de personal Operativo y Técnico.
- Recepción de incidentes: utilizando las herramientas de gestión de incidentes que a tal fin determine el Organismo Contratante.
- Atención de Incidentes: telefónica y/o presencial de Lunes a Viernes de 09:00 hs. a 18:00 hs., destinada a soporte de personal Operativo y Técnico.
- Atención Presencial: la realización de reuniones, a requerimiento, coordinadas con anticipación de Lunes a Viernes de 09:00 hs. a 18:00 hs., destinadas a Coordinación, Resolución de Incidentes, Planificación, Consultas, etc. a criterio del Organismo Contratante.

El Adjudicatario deberá presentar en forma MENSUAL un informe detallado conteniendo al menos:

Soporte:

- Detalle de tareas de mantenimiento correctivo y/o preventivo realizadas.
- Detalle de incidentes reportados, actividades efectuadas en pos de la solución y

conclusiones sobre los mismos.

- Recomendaciones, sugerencias, y seguimientos de situaciones.
- Planificación de próximos trabajos a partir de los incidentes o problemas reportados y /o detectados.
- Horas insumidas en cada tarea, previamente registradas en la herramienta que a tal fin determine el Organismo Contratante.

Desarrollo:

- Detalle de tareas de mantenimiento evolutivo realizadas.
- Planificación de próximos trabajos a partir de los requerimientos reportados.
- Horas insumidas en cada tarea, previamente registradas en la herramienta que a tal fin determine el Organismo Contratante.

2.1.4 Plazo de Ejecución

Los servicios objeto de la presente contratación deberán ser prestados hasta el 31 de diciembre de 2021.

2.1.5 Especialistas Afectados

Los recursos afectados por parte del Adjudicatario deberán estar especializados en:

- Conocimiento suficiente en la solución a mantener y soportar, y sobre la arquitectura y componentes propios de los aplicativos involucrados.
- Conocimiento de la visión y abordaje con la cual fue diseñada la solución.

2.1.6 Lugar de Prestación de los Servicios

El lugar de trabajo del equipo del Oferente queda a criterio del Organismo Contratante.

2.1.7 Días y Horarios de Aplicación de Horas Mensuales

La disponibilidad de todos los servicios deberá ser: los días hábiles, en el rango horario de

09:00 a 18:00 hs.

Para Puestas en Producción esta disponibilidad debe ser los días hábiles después de las 16:00 hs, previo acuerdo, coordinación y planificación con el Organismo Contratante.

Para la recuperación de desastres, esta disponibilidad debe ser de siete por veinticuatro por trescientos sesenta y cinco (7x24x365).

3 Condiciones de Servicio

3.1 Medios de Comunicación

A los efectos de poder prestar los servicios objetos del presente llamado, el Adjudicatario deberá suministrar al Organismo Contratante un listado detallado de Contactos, con números de teléfonos celulares y mail, a los cuales se podrá requerir el servicio.

Las vías de comunicación deberán estar disponibles los días hábiles administrativos de 9 a 18 horas.

Los medios de comunicación que deberán garantizar la completa y correcta prestación de los servicios en el nivel de calidad requerido en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

En ningún caso se reconocerán trabajos solicitados por medios de comunicación informales u Órdenes de Servicio / Órdenes de Trabajo cursadas de manera informal por parte de Usuarios involucrados en la Solución y/o Proyecto o por cualquier participante que no haya sido expresamente autorizado por el Organismo Contratante.

A requerimiento del Adjudicatario, el Organismo Contratante podrá solicitar a la Agencia de Sistemas de Información (ASI) acceso mediante una conexión del tipo VPN, si ésta última considera que la misma puede mejorar el nivel de servicio prestado.

3.2 Recursos del Adjudicatario

3.2.1 Equipo de Trabajo del Adjudicatario

El Adjudicatario deberá constituir un equipo de trabajo que contemple como mínimo los siguientes roles con requisitos mínimos:

Rol en el equipo de trabajo y Requisitos Mínimos
<p>Gerente de Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 (tres) años de experiencia como Gerente de Proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado. • Experiencia en gestión con metodología de trabajo de proyectos similares. • Capacidad de interlocución, negociación y resolución de problemas.
<p>Líder de Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 (tres) años de experiencia como Líder de Proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado. • Al menos 1 (un) año de experiencia como Scrum Master. • Experiencia en gestión de equipos de desarrollo de software. • Capacidad de interlocución y resolución de problemas.
<p>Analista Técnico Funcional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos DOS (2) años de experiencia en proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado. • Experiencia en definición funcional y técnica de proyectos de desarrollo de software. • Capacidad de realizar relevamientos y análisis de requisitos técnicos y de negocio. • Deberá tener conocimiento en la técnica de Casos de Uso. • Experiencia en análisis y diseño funcional y técnico de proyectos de desarrollo de software. <p>Elaboración de la documentación técnica asociada al proyecto.</p>
<p>Analista Programador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos DOS (2) años de experiencia en proyectos de desarrollo de sistemas de características similares a los que son objeto del presente llamado. • Capacidad para diseñar, ejecutar y evaluar resultados de pruebas unitarias. <p>Capacidad para realizar diagnósticos y resolución de problemas.</p>

El Oferente deberá presentar la propuesta de trabajo en dónde todos los roles posean bien definidas sus responsabilidades y funciones. Los colaboradores presentados por el

Oferente en la propuesta deben contar con un CV que detalle sus capacidades y competencias y deberá quedar claro qué CV corresponde a cada perfil solicitado.

3.2.2 Acreditación de Personal

Los Oferentes deberán presentar la nómina del personal, altamente capacitado, que afectará a la realización de los procesos requeridos para el servicio contratado. En la nómina deberá indicarse:

- Apellido/s y Nombre/s
- Tipo y Número de Documento de Identidad
- E-Mail y teléfono celular para contacto.

3.2.3 Traslados y Gastos Asociados

Todos los traslados del personal afectado del Adjudicatario, así como los Tiempos de Traslado involucrados hacia o desde locaciones del GCABA o donde dispusiere el Organismo Contratante dentro del ámbito del Área De Prestación, son a exclusivo cargo y expensa del Adjudicatario no pudiendo exigirse reembolso alguno al GCABA.

3.2.4 Lugar de Prestación de los Servicios

El lugar de trabajo del equipo del Adjudicatario queda a criterio del Organismo Contratante.

3.3 Metodología de Trabajo

El Adjudicatario deberá seguir una metodología que satisfaga los lineamientos del proceso SCRUM. Podrá validar con el Organismo Contratante variaciones a este proceso con el único objetivo de mejorar la calidad de los entregables o la productividad en general.

3.3.1 Entregables del Proyecto

El mantenimiento de aplicaciones se realizará atendiendo a las políticas y procedimientos que determina el Organismo Contratante las cuales incluyen:

Gestión de Incidencias: el diagnóstico y evaluación de incidencias derivadas al Adjudicatario, desde su recepción, registro, el seguimiento y la resolución del problema

(error de la aplicación) o el encaminamiento de las indicaciones para salvar un defecto no relacionado con el software.

Adecuación de Funcionalidades: la realización de los cambios propiamente dichos debe considerar las fases de desarrollo (evaluación, análisis, diseño y programación), implantación y pruebas unitarias y de integración. Finaliza con la comunicación a Producción, para que se implemente la mejora y la misma quede operativa.

Documentación de Cambios: la actualización de las especificaciones técnicas (documento de arquitectura) y funcionales (casos de uso) de la aplicación y de los manuales de usuario y capacitación.

A todos los efectos el Organismo Contratante es quien determina el uso de aplicaciones o herramientas de soporte a la gestión de mantenimiento de aplicaciones, tales como para Manejo de Incidencias, Manejo de Requerimientos, Soporte de Documentación, etc., el uso de las cuales puede ser modificado durante el período de prestación de servicios, sin que esto implique cambio en las condiciones de servicio por parte del Adjudicatario.

En todos los casos, las prácticas de trabajo conjuntas entre el Adjudicatario y el Organismo Contratante deberán adaptarse a los procesos que determine esta última, los cuales pueden ser modificados durante el período de prestación de servicios, sin que esto implique cambio en las condiciones del servicio por parte del Adjudicatario

3.3.1.1 Tratamiento de Requerimientos

Resolución de Nuevos Requerimientos

Las tareas a cumplirse para cada uno de los nuevos requerimientos identificados comprenden:

- Relevar a detalle la funcionalidad requerida.
- Especificar Casos de Uso nuevos o modificar los existentes que correspondan a la aplicación y tengan relación con el relevamiento realizado.
- Especificar los Casos de Prueba para las nuevas funcionalidades.
- Ampliar el conjunto de las pruebas de Requerimientos No Funcionales para las nuevas funcionalidades.
- Producir o modificar los componentes de software correspondientes.

- Ejecutar las correspondientes actividades de prueba.

Metodología de Proyecto para Nuevos Requerimientos

Para cada Requerimiento solicitado se debe especificar un plan de trabajo que deberá incluir:

- Plan de Alto Nivel: Expresado en SEMANAS y deben figurar las actividades más importantes. Las mismas deben incluir la Estrategia de Prueba y Criterios de Aceptación.
- Plazo de Ejecución: no debe superar las CUATRO (4) SEMANAS y debe contemplar un horizonte de planificación mínimo de DOS (2) SEMANAS.
- Equipo de Trabajo: Asignación para cada uno de los roles a incluir en el equipo para cada semana del plan.
- Estimación de Esfuerzo: Cantidad de Horas/Hombre involucradas para la resolución del Requerimiento.
- Plazo de Tiempo: fecha estimada de entrega

Toda priorización y/o planificación de los nuevos requerimientos debe ser realizada con quien determine expresamente el Organismo Contratante a tal efecto, para poder ser reconocida y aceptada cualquier Orden de Servicio y/u Orden de Trabajo originada en ella.

3.3.1.2 Entregables para Nuevos Requerimientos

Los entregables para cada funcionalidad serán:

- Plan de Trabajo oportunamente aprobado.
- Caso/s de Uso Nuevo/s y/o Caso/s de Uso Modificado/s aprobado/s.
- Diagrama de Arquitectura actualizado.
- Código fuente y ejecutable/s de la aplicación incorporando la nueva funcionalidad.
- Scripts de BD relacionado a las entregas.
- Caso/s de Prueba/s.
- Capítulo/s específico/s en la documentación de la aplicación (incluye manual de

capacitación y manual de usuarios).

- Manual de instalación.
- Documentación código fuente.

La entrega deberá realizarse cuando las pruebas de aceptación hayan sido ejecutadas con éxito.

Los entregables deberán ajustarse a lo descrito en el documento de Estándares de Desarrollo, que se encuentra en:

<http://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/agenciadesistemas/estandares>

3.3.2 Herramientas

El Adjudicatario deberá validar con el Organismo Contratante las herramientas que se utilizarán para el desarrollo del sistema. El correcto licenciamiento de dichas herramientas es exclusiva responsabilidad del Adjudicatario; no obstante ello, el empleo de copias ilegales y/o de programas inconsistentes con las políticas de seguridad del Organismo Contratante será considerado falta grave y podrá dar lugar a la rescisión del contrato por culpa del Adjudicatario, sin perjuicio de otras acciones penales y/o civiles que pudiesen corresponder.

3.3.3 Administración de la Configuración

El Adjudicatario deberá mantener un sistema de manejo de versiones para todos los componentes del sistema. Este proceso de administración de la configuración deberá responder a lo indicado en los documentos de Estándares de Desarrollo de la Agencia de Sistemas de Información.

3.3.4 Especificación de Pruebas de Aceptación

El Adjudicatario deberá realizar sus pruebas de desarrollo y entregar el producto con calidad de aceptación.

El Organismo Contratante y el Adjudicatario desarrollarán conjuntamente una Especificación de Pruebas de Aceptación para cada componente solicitado.

La Especificación de Pruebas de Aceptación incluirá:

- Suficiente detalle de las pruebas a realizar por el Organismo Contratante para

confirmar que el Software cumplirá con los criterios de aceptación establecidos; estos incluirán criterios de rendimiento.

- Detalle de las facilidades que el Organismo Contratante tendrá disponibles para la realización de las Pruebas de Aceptación.
- Estimaciones de la duración prevista para la ejecución de pruebas específicas en los sistemas informáticos destino.

Las funcionalidades se considerarán válidas si las pruebas de aceptación son ejecutadas con éxito, según los criterios definidos en la sección de Criterios de Aceptación. Las mismas incluyen la verificación de la correcta integración con cualquier otro software con el cual el desarrollado por el Adjudicatario deba tener interfaces.

3.3.5 Transferencia de Conocimiento Técnico (Skill Transfer)

El Adjudicatario debe realizar la transferencia de conocimientos del proyecto a un grupo de personas que el Organismo Contratante determine. Dicho traspaso debe incluir la entrega de las últimas versiones de la documentación funcional y de diseño relacionada con el proyecto más una capacitación sobre la estructura del código fuente, las particularidades de compilación y funcionamiento del sistema, configuración, parametrización y todo lo necesario para poder realizar la implementación del desarrollo y su posterior mantenimiento.

Esta capacitación debe realizarse antes de finalizar la ejecución del proyecto de manera de poder detectar en forma temprana los problemas que se encuentren en el sistema y entender los arreglos que se vayan realizando.

Esta transferencia tiene como segundo objetivo permitir la evaluación de cuestiones no funcionales que sólo son visibles si se comprende el funcionamiento interno de los componentes.

3.4 Garantía Técnica Final

Para cada componente o adaptación solicitada, producida, aceptada e implementada en Producción, objeto del presente llamado, el Adjudicatario deberá brindar una Garantía Técnica de Buen Funcionamiento y Mantenimiento Correctivo Integral (Garantía Técnica) por el término de TRES (3) MESES o por el 30% del plazo total del presente contrato, el que sea mayor, contados a partir de la finalización de los servicios.

El plazo de vigencia de la mencionada garantía correrá a partir del día en que se haga efectiva la implementación en Producción.

Durante dicho período se deberá sustituir o reparar cualquier elemento, parte o componente del software desarrollado por el Adjudicatario que resulte defectuoso, entregando las modificaciones y los desarrollos en iguales términos que los mencionados para el desarrollo de la solución.

3.4.1 Criterios de Aceptación

El Organismo Contratante tendrá DIEZ (10) días hábiles para verificar el cumplimiento de la calidad de cada producto de software entregado. Este plazo de verificación vale para todos los entregables requeridos salvo para el Código.

En caso de que el entregable no cumpla con la calidad de aceptación establecida, el Adjudicatario dispondrá de 10 días hábiles para realizar una nueva entrega con la solución de los errores reportados para garantizar la calidad requerida.

Si el nuevo entregable no cumple por segunda vez con los estándares de calidad, se podrán aplicar penalidades y/o sanciones a criterio del Organismo Contratante.

El costo de errores u omisiones en los entregables queda exclusivamente a cargo del Adjudicatario. No se admitirá la posibilidad de consumir horas extra del contrato para realizar las correspondientes correcciones.

En todos los casos el Adjudicatario es responsable de brindar el soporte necesario para la instalación de la totalidad del software desarrollado, y de la totalidad de los procedimientos necesarios para su funcionamiento y puesta en marcha.

En cuanto a las condiciones generales de aceptación de entregables previstos en el presente documento, se definen las siguientes pautas de trabajo:

- Toda observación a uno de los entregables derivará en, por lo menos, una reunión con el Adjudicatario para comunicar los motivos de la observación y definirá los períodos de subsanación. En dicha reunión, El Organismo Contratante expondrá y explicará los motivos de la observación. El Contratista deberá levantar las observaciones dentro del período de subsanación establecido.
- Toda Revisión – Subsanación dispondrá de las iteraciones necesarias hasta la

aceptación definitiva de la misma.

- Si el resultado de la revisión es satisfactorio, El Organismo Contratante otorgará la aceptación; de lo contrario, comunicará las razones de la no aceptación.

Una vez que el Organismo Contratante considere que el producto o entregable es válido (por cumplir con los estándares de calidad, ser completo y correcto, tanto desde el punto de vista formal como funcional), emitirá la aprobación formal del mismo a través de la herramienta designada para tal fin por el mismo Organismo Contratante.

El Adjudicatario deberá realizar sus pruebas de desarrollo y entregar el producto con calidad de aceptación. Esta calidad de aceptación se fija en base a la cantidad de errores u omisiones detectados de cada tipo de severidad.

Se define los tipos de severidad como:

- Crítica: Cuando los usuarios no pueden utilizar las funcionalidades principales del sistema. Cuando no es posible realizar algún trabajo productivo. Cuando no se puede prestar el servicio a los clientes.
- Alta: Cuando el sistema está operando, pero con restricciones. Existe impacto en la prestación del servicio a los clientes. Existe impacto para los usuarios.
- Media: Cuando los usuarios no pueden utilizar las funcionalidades secundarias del sistema. Cuando no se encuentran disponibles algunas funciones o componentes del Sistema, que generan un impacto mínimo para los clientes y para los usuarios. Cuando las limitaciones no son críticas para la operación. El impacto no genera un riesgo considerable, pero es necesario resolverlo.
- Baja/Cosmética: El error se refiere a un mal funcionamiento de la interfaz de usuario, que no impide la correcta ejecución del sistema

Por lo que, cada entregable será aceptado por el Organismo Contratante si presenta:

- 0 de errores de severidad crítica y alta
- Hasta 5 de errores de severidad media
- Hasta 10 de errores de severidad baja

Además de lo mencionado anteriormente, el Organismo Contratante se reserva el derecho de solicitar la corrección de incidencias particulares que considere de prioridad máxima

independientemente de su severidad.

3.5 Recursos del GCABA

3.5.1 Equipo de trabajo del GCABA

Al equipo del Adjudicatario se integrarán especialistas del Organismo Contratante, a exclusivo criterio del mismo, asignados como Gerente Proyecto, Líder de Proyecto, Analistas Funcionales y/o Testers, junto con recursos de las áreas de Seguridad, Redes, Integración, Arquitectura y/o Administración de Servidores, con el fin de adquirir experiencia específica sobre los trabajos que el Adjudicatario realice, asegurar la autonomía futura del Contratante en el mantenimiento del sistema, y contribuir al control de ejecución de las tareas.

3.5.2 Entorno de Trabajo

A los fines del desarrollo de las actividades previstas en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas y Pliego de Bases y Condiciones Particulares, el Adjudicatario deberá contar con una oficina permanente en la ciudad de Buenos Aires, durante todo el tiempo de su ejecución.

Independientemente del lugar físico donde se efectúen las actividades, el GCABA dispondrá de un ambiente de desarrollo, prueba y producción, los que se encuentran instalados y serán configurados en base a las premisas de operatividad necesarias por el Adjudicatario. Durante todo el período de prestación de los servicios y/o desarrollo de Proyectos, El Organismo Contratante tendrá acceso a versiones parciales de cualquier pieza de desarrollo, máximo en forma QUINCENAL previo requerimiento de la misma.

A los efectos de poder garantizar la correcta prestación de los servicios, el Organismo Contratante proveerá los siguientes elementos:

- Garantizará el acceso a las instalaciones requeridas para realizar las tareas durante el período de prestación de servicios y/o ejecución del proyecto, incluyendo sábados, domingos y feriados, previo arreglo entre las partes.
- Suministrará los elementos de infraestructura para la prestación del servicio: espacio físico, estación de trabajo, acceso a Internet, etc.

- Proveerá los recursos necesarios para la realización de las tareas y las pruebas de validación, como ser información, equipos, software, tiempos de máquina, discos, manuales, etc.

4. Obligaciones del Adjudicatario

Son obligaciones del Adjudicatario:

4.1 Dependencia Laboral

Todo el personal afectado estará bajo exclusivo cargo del Adjudicatario, corriendo por su cuenta salarios, seguros, Leyes sociales y previsionales y cualquier otra erogación sin excepción, no teniendo en ningún caso el mismo, relación de dependencia con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por otra parte queda entendido que el GCABA y/o el Organismo Contratante no asumirá responsabilidad alguna y estarán desligados de todo conflicto o litigio que eventualmente se genere por cuestiones de índole laboral entre el Adjudicatario y el personal que éste ocupara para el suministro que se le ha contratado.

Cada trabajador deberá ser notificado de esta situación y suscribir una declaración jurada de estilo, destacando al personal que la única relación laboral existente es la que lo vincula con el Adjudicatario.

4.2 Designación de Representante y Enlace

El Adjudicatario designará y mantendrá, en forma permanente y durante el desarrollo del proceso, un representante con facultades de decisión, a los efectos de coordinar y asegurar el cumplimiento de las novedades que le impongan las autoridades del organismo usuario. El representante deberá contar con infraestructura donde pueda recibir llamadas de servicio, ya sea en forma telefónica, por fax o correo electrónico, debiendo cumplimentar con las demandas de manera inmediata al requerimiento.

El Adjudicatario deberá designar, además, una persona de enlace, que deberá concurrir presencialmente a las oficinas del GCABA, en los días y horarios que el Organismo Contratante determine, para brindar soporte inmediato sobre el Sistema.

Dicha persona deberá contar obligatoriamente con un perfil de Analista Técnico Funcional, con capacidad para:

- Responder en el momento consultas sobre el funcionamiento del Sistema
- Resolver cuestiones y dudas técnicas (Base de Datos, Web Services, etc.)
- Colaborar en la definición de nuevas funcionalidades.
- Derivar los temas que no pueda resolver en el momento, y realizar seguimiento para garantizar una respuesta.

4.3 Responsabilidad del Adjudicatario

El Adjudicatario será el único responsable de los daños causados a personas y/o propiedades durante la ejecución de los trabajos pautados. Tomará todas las precauciones necesarias a fin de evitar accidentes personales o daños a las propiedades (como asimismo incompatibilidades con sistemas existentes), así pudieran provenir dichos accidentes o daños de maniobras en las tareas, de la acción de los elementos o demás causas eventuales.

El Organismo Contratante no se responsabilizará por la rotura, desperfectos o falta de instrumentos y/o herramientas de propiedad del Adjudicatario.



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Buenos Aires,

Referencia: s/ Pliego de Especificaciones Técnicas - SERVICIO DE SOPORTE Y DESARROLLO PARA LLEVAR A CABO EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN

Datos de la Obra

ID Obra Física: 0

Expediente de Obra N° (Actuación):

Expediente de Obra N° (Año):

Expediente de Obra N° (Número):

Expediente de Obra N° (Repartición):

Nombre de Obra :

Observaciones: