

---

## BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

---

### SERVICIO DE OBSERVABILIDAD DE PLATAFORMA INFORMÁTICA

---

**EXPEDIENTE N° 71.293**

**LICITACIÓN PÚBLICA N°: 5.420**

**Modalidad:** Orden de Compra Cerrada  
**Tipología de Selección:** Etapa única  
**Rubro:** Servicios

**Valor de los Pliegos: \$ 838.500.-**

**Descarga de la documentación:**

Sitio web del Banco [www.bancoprovincia.com.ar](http://www.bancoprovincia.com.ar) - Compras y Licitaciones - Expedientes - Próximas aperturas.

**Lugar de Apertura:**

Sala de Aperturas de Gerencia de Administración, sita en Guanahani 580 - Nivel 3 - Núcleo A, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Presentación de Ofertas:**

Hasta la fecha y hora fijadas para la apertura de ofertas.

**Documentos de la licitación:**

Reglamento de Contrataciones del Banco de la Provincia de Buenos Aires (RCBP)  
Pliego de Bases y Condiciones Generales para la Contratación de Bienes y Servicios (PBCG)  
Pliego de Condiciones Particulares (PCP)  
Pliego de Especificaciones Técnicas (PET)

## **PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES**

### **ARTÍCULO 1º.- OBJETO DEL LLAMADO**

El presente llamado tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE OBSERVABILIDAD DE PLATAFORMA INFORMÁTICA**, cuyas características se detallan en el presente pliego y en el PET.

### **ARTÍCULO 2º.- ACLARACIONES Y/O CONSULTAS**

Las consultas relacionadas con el presente proceso licitatorio se podrán realizar hasta 5 días hábiles previos a la fecha límite para la presentación de las ofertas, debiendo presentarse por escrito en la Oficina de Licitaciones de Servicios, Guanahani 580 - Nivel 3 - Núcleo A, Ciudad Autónoma de Buenos Aires o adjuntando nota membretada y suscripta mediante correo electrónico dirigido a la casilla [licitacionesdeservicios@bpba.com.ar](mailto:licitacionesdeservicios@bpba.com.ar), previa adquisición de los pliegos, de Lunes a Viernes de 10 a 15 hs.

El Banco evacuará las consultas y/o formulará aclaraciones de oficio, las que serán puestas en conocimiento de los adquirentes de los pliegos.

No se aceptarán consultas telefónicas ni correos electrónicos con carácter informal que no cumplan los requisitos antes mencionados. No serán contestadas aquellas que se presenten fuera de término.

### **ARTÍCULO 3º.- APERTURA DE LAS OFERTAS**

El acto de la apertura será realizado el día **09/10/2025 a las 11:00 horas** y tendrá lugar en la Sala de Aperturas de Gerencia de Administración, sita en Guanahani 580 - Nivel 3 - Núcleo A, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de acuerdo al ANEXO – PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y APERTURA DE OFERTAS.

### **ARTÍCULO 4º.- MANTENIMIENTO DE LA OFERTA**

Los oferentes deberán mantener su oferta por un plazo de 90 días corridos a contar de la fecha de apertura con el alcance previsto en el ARTÍCULO 13º del PBCG y garantizar la misma de conformidad a lo establecido en el ARTÍCULO 11º.- del presente pliego.

Para el caso que no pudiera resolverse la adjudicación dentro del plazo de mantenimiento de la oferta estipulado en el párrafo anterior, el mismo quedará automáticamente prorrogado por el término de **60** días corridos, y así sucesivamente, salvo manifestación expresa del oferente, efectuada con una antelación de 10 días corridos a la fecha que opere el último vencimiento.

El desistimiento de la oferta en condiciones distintas a las previstas en el ARTÍCULO 13º del PBCG se encuentra sujeta a las penalidades previstas en el RCBP.

### **ARTÍCULO 5º.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

Sin perjuicio de lo establecido en el Art. 10º del PBCG y Art. 16º del RCBP las ofertas deberán ser presentadas en sobre en original debidamente foliadas y firmadas en todas sus fojas por el oferente o su representante legal.

Se deberá presentar conjuntamente con la oferta original, un duplicado completo de la misma. El duplicado únicamente podrá ser presentado en soporte digital (CD-ROM/DVD/tarjeta de memoria USB. No podrán presentarse bajo accesos a sitios alojados en nube o archivos por correo electrónico).

**ARTÍCULO 6°.- DOCUMENTACIÓN A INTEGRAR EN EL REGISTRO DE PROVEEDORES Y EN LA OFERTA**

La documentación correspondiente a los incisos a), b), c) y d), deberá encontrarse actualizada y presentada a la fecha de apertura en las Oficinas de Registro de Proveedores del Banco, sito en Guanahani 580, 3° Nivel, Núcleo "A" ([RegistroidProveedores@bpba.com.ar](mailto:RegistroidProveedores@bpba.com.ar)). La detallada en los incisos e) y f) deberá formar parte integrante de la oferta presentada.

- a) Acreditación de existencia a través de Estatuto Social o Contrato, en copias autenticadas por Escribano Público Nacional, acompañando las transformaciones, aumentos de capital, fusiones que sufriera la Sociedad a través del tiempo, debidamente inscriptos en la Inspección General de Justicia o donde legalmente corresponda.
- b) Estados Contables de la proponente correspondientes a los 2 (dos) últimos ejercicios cerrados. La presentación de dichos estados habrá de efectuarse de acuerdo a las normas técnico-contables usuales, **con informe emitido por Contador Público y legalizados por el respectivo Consejo Profesional, en original.**

A tales efectos se entenderá por Estados Contables:

- Balance General (o Estado de Situación Patrimonial).
- Estado de Resultados (o Estado de Ganancias y Pérdidas).
- Estado de Evolución de Patrimonio Neto.
- Estado de Flujo de Efectivo (Estado de Evolución de la Situación Financiera).
- Notas a los Estados Contables.

Respecto de los Estados Contables correspondientes a los 2 últimos ejercicios a la fecha de apertura de la presente licitación, el Banco se reserva el derecho de solicitar la presentación del último balance, cuya obligación legal de aprobación se encuentre vigente al momento de la apertura de la licitación.

- c) Acta de Asamblea o Reunión de Socios aprobatoria del último Estado Contable presentado, en caso de Sociedad Anónima y Sociedad de Responsabilidad Limitada, respectivamente.
- d) Informe de ventas posteriores al cierre de balance discriminado mensualmente, con certificación emitida por Contador Público con firma Legalizada por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, o las Declaraciones Juradas del Impuesto al Valor Agregado (Formulario 731 o 2002 - I.V.A., según corresponda) del período informado.
- e) Deberá acompañarse copia debidamente suscripta del RCBP, PBCG, PCP, Anexos y PET que rigen esta licitación, como así también de toda circular y aclaración efectuada por el Banco en respuesta a las consultas formuladas de acuerdo con lo previsto por el ARTÍCULO 2° de este pliego. Dichos documentos deberán encontrarse suscriptos en todas sus fojas por el oferente y su representante técnico, cuando en el pliego de especificaciones técnicas se prevea su designación.
- f) El oferente deberá completar el **ANEXO - DECLARACIONES JURADAS**, a fin de dar debido cumplimiento a los puntos que en el mismo se detallan.

**NOTA:**

- Aquel oferente que ya hubiere presentado en otros procesos licitatorios, la documentación correspondiente a los incisos a), b), c) y d) siempre y cuando la misma no haya variado a la fecha de

apertura de la licitación, queda exceptuado de incluir la misma en su propuesta, haciendo mención de la última oportunidad en que fue remitida.

Durante el acto de apertura y con posterioridad al mismo, podrá solicitarse a los oferentes, que se subsanen errores formales y/u omisiones, las que, en ninguna forma, modificarán la propuesta original o las bases de la contratación. A tal fin, se los intimará por el término de 4 días hábiles, prorrogables por idéntico plazo, a solo criterio del Banco.

### **ARTÍCULO 7º.- OFERTAS PRESENTADAS EN FORMA CONJUNTA**

Para el caso que la oferta se efectúe en forma conjunta por más de una empresa, cualquiera fuere la forma jurídica adoptada para la presentación, deberá unificarse la personería por los medios legales pertinentes a los fines de su responsabilidad frente al Banco.

En el caso que la oferente fuera una Unión Transitoria o un Consorcio de Cooperación, deberá presentar, además, el contrato correspondiente con las formalidades previstas en los Artículos 1464 y siguientes y 1474 y siguientes del Código Civil y Comercial respectivamente. El plazo de duración del mismo, como así también el de cada una de las entidades que la forman, deberá superar por lo menos en 2 (dos) años calendario el término del plazo establecido para la duración del contrato, incluida la garantía, objeto de la presente licitación, debiendo todos sus integrantes asumir solidaridad en forma expresa por el cumplimiento de todas las obligaciones frente al Banco.

En caso de que las Uniones Transitorias o los Consorcios de Cooperación no contaran a la fecha de apertura de la licitación, con el contrato inscripto en la Dirección Provincial de Personas Jurídicas o en la Inspección General de Justicia según corresponda, podrán presentar copia del contrato correspondiente debidamente certificado por escribano público, debiendo efectuar tal presentación en forma conjunta. Una vez presentada a la licitación, las uniones transitorias o los Consorcios de Cooperación no podrán modificar su integración (es decir, cambiar, aumentar, y/o disminuir el número de empresas que la componen) en toda actuación relacionada con la licitación y en caso de ser contratados, esta limitación se mantendrá hasta el cumplimiento total de las obligaciones.

Producida la adjudicación, la adjudicataria deberá presentar el certificado de inscripción dentro de los 15 días corridos de notificada la misma. En caso de incumplimiento se rescindirá el contrato, salvo imposibilidad de cumplimiento debidamente acreditada.

Los representantes legales de la Unión Transitoria y del Consorcio de Cooperación deberán acompañar constancia de que están facultados para contratar en su nombre, y presentar además copia certificada de los instrumentos de los que surja la celebración de aquellos contratos.

### **ARTÍCULO 8º.- OFERTA ECONÓMICA**

La oferta económica deberá contener exclusivamente la cotización de acuerdo con los requerimientos especificados en el formulario del ANEXO - PLANILLA DE COTIZACIÓN, no aceptándose otros CONCEPTOS de cualquier naturaleza que los que estén expresamente indicados en dicha planilla.

Resulta obligatorio cotizar la totalidad de lo licitado, no admitiéndose cotizaciones parciales dentro de cada sub-ítem.

Los precios cotizados (mensual y total) deberán incluir, *indefectiblemente*, el importe correspondiente a la alícuota del IVA. Por lo expuesto, todo valor cotizado se considerará que tácitamente incluye el mismo.

**ARTÍCULO 9°.- IMPUESTO AL SELLO**

El oferente declara conocer que el Banco de la Provincia de Buenos Aires se encuentra exento del Impuesto al Sello, tanto en ámbito de la Provincia de Buenos Aires (cfr.art. 4, Decreto Ley 9434/79), como en el de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cfr. art. 205, Código Fiscal – T.O 2025-, aprobado por art. 1 del Decreto GCBA N° 116/25).

**ARTÍCULO 10°.- MONEDA DE COTIZACIÓN**

La cotización se efectuará de la siguiente manera:

Ítem 1: Dólar Estadounidense.

Ítems 2, 3, 4, 5 y 6: Moneda Nacional.

**ARTÍCULO 11°.- GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA**

Las ofertas que superen la suma de \$ 167.700.000.- serán afianzadas por el proponente, por un importe que no podrá ser inferior al 5 % del valor total de la oferta, y podrá constituirse mediante las formas previstas en el ARTÍCULO 19°, Apartado 1 del RCBP, con excepción del pagaré.

De acuerdo a lo previsto en el ARTÍCULO 19° del RCBP y debido a que la cotización del Ítem 1 deberá ser efectuada en moneda extranjera, conforme a lo establecido en el Artículo 10° del presente pliego, el importe de las garantías se calculará en base al tipo de cambio al cierre del día anterior al que se extienda, según el tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina.

Resuelta la adjudicación, se procederá a devolver las garantías de quienes no resultaron adjudicatarios. Cumplida la notificación expresa, y no habiéndose concretado el retiro de las garantías por parte de los interesados, en un plazo de 30 días corridos, estas podrán ser destruidas por el Banco, disponiendo de aquellas constituidas en efectivo, sin mayor trámite.

**ARTÍCULO 12°.- TOMA DE VISTA DE ACTUACIONES**

Toda persona que acredite un interés legítimo podrá tomar vista del expediente por el que tramita este procedimiento de selección, con excepción de la documentación que el Banco considere confidencial o aquella que declare reservada o secreta.

No se concederá vista de las actuaciones, durante la etapa de evaluación de ofertas, que se extenderá desde el cuarto día hábil siguiente a la apertura de las ofertas hasta la notificación de la preadjudicación.

**ARTÍCULO 13°.- METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

Para la evaluación de las ofertas se examinará el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Contrataciones del Banco de la Provincia de Buenos Aires, los respectivos Pliegos y la aptitud técnica y capacidad patrimonial de los oferentes para dar cumplimiento al objeto de este procedimiento de selección.

Se indicará si hay ofertas inadmisibles, explicando los motivos y disposiciones aplicables, siguiendo igual procedimiento en caso de ofertas manifiestamente inconvenientes. Se dejará constancia de la evaluación de las observaciones que se hayan efectuado.

Cuando para la evaluación técnica se requieran conocimientos especializados ajenos al Banco, se podrá solicitar la opinión a organismos estatales o privados especializados en la materia.

Las propuestas de personas humanas o jurídicas que participen con más de una oferta en el marco de este procedimiento licitatorio, serán eliminadas del procedimiento, ya sea que lo hagan por sí solas o como integrantes de un grupo, asociación o persona jurídica.

Dentro del análisis técnico, además de los requisitos establecidos en los pliegos, y con el fin de determinar la estructura empresarial, los trabajos realizados y la calidad de prestación de los servicios del oferente, el Banco podrá realizar visitas y verificaciones en in situ con el fin de corroborar los antecedentes aportados.

De ser necesario el Banco podrá solicitar al oferente la presentación de documentación respaldatoria que acrediten la realización de los trabajos declarados como antecedentes.

#### **ARTÍCULO 14°.- PREADJUDICACION**

El examen de las ofertas y la notificación del mismo a los oferentes se llevarán a cabo de acuerdo a los términos del ARTÍCULO 13° del presente pliego y ARTÍCULO 20° Apartado 1 del RCBP.

En el marco de la evaluación de las propuestas, se tendrá en consideración que:

##### **1) SERÁ DESESTIMADA LA OFERTA:**

- a) Cuando no se incluya el Anexo - PLANILLA DE COTIZACIÓN, debidamente formulada y suscripta.
- b) Ante la falta de presentación de la garantía de mantenimiento de oferta.
- c) Cuando se constituya la garantía de mantenimiento de oferta en una forma distinta a la establecida en el ARTÍCULO 19° Apartado 1 del RCBP.
- d) Cuando no se ajuste a lo solicitado en los pliegos.
- e) Cuando del análisis de la capacidad económica financiera realizado por el Banco, se desprenda riesgo de contratación que implique la ineptitud y/o impotencia patrimonial del oferente para dar satisfacción a las obligaciones previstas en los pliegos. A los efectos de merituar la capacidad económico financiera, el Banco procederá a elaborar un informe técnico sobre estos aspectos, para el cual utilizará la documentación requerida en el Art. 6 del presente PCP e informes de antecedentes comerciales y crediticios.

##### **2) PODRÁ SUBSANARSE:**

- a) La insuficiencia de la garantía de mantenimiento de oferta.
- b) Las omisiones insustanciales, debiéndose requerir a los oferentes la documentación y/o las aclaraciones que resulten necesarias, siempre que ello no contravenga los principios generales establecidos en el ARTÍCULO 3° del RCBP.

El Banco intimará al oferente para que, dentro del término de 4 días hábiles, prorrogables por idéntico plazo a sólo criterio del Banco, lleve a cabo la subsanación correspondiente, bajo apercibimiento de desestimar su propuesta.

En el supuesto 2 b), la ausencia de subsanación por parte del oferente no dará lugar a la desestimación de su oferta cuando del contenido de la propuesta se desprenda la capacidad y/o idoneidad del oferente para dar cumplimiento al objeto del contrato.

#### **ARTÍCULO 15°.- IMPUGNACIONES**

Dentro de los 3 días hábiles administrativos de notificada la preadjudicación, los oferentes podrán interponer impugnaciones para lo cual deberán constituir la garantía prevista en el ARTÍCULO 19° del RCBP por un monto equivalente al 5% de la oferta impugnada.

**ARTÍCULO 16°.- ADJUDICACIÓN**

La adjudicación deberá recaer sobre la oferta más conveniente, en cuanto a precio, calidad y demás condiciones fijadas en los Pliegos y en las ofertas.

A los fines de la adjudicación resultan de aplicación las preferencias establecidas en el ARTÍCULO 23° del RCBP y ARTÍCULO 16° del PBCG.

**IMPORTANTE: Para el otorgamiento de la preferencia prevista en el presente artículo se considerará exclusivamente la documentación acompañada por el oferente en oportunidad de presentar su oferta, no aceptándose presentaciones con posterioridad a la fecha de apertura.**

**No se considerará documentación presentada en otros procesos licitatorios distintos al presente.**

**La adjudicación será notificada al adjudicatario y al resto de los oferentes, dentro de los 3 días hábiles de dictado el acto respectivo y conforme lo establecido en el ARTÍCULO 13° del RCBP. Si se hubieran formulado observaciones contra el dictamen de evaluación de las ofertas, éstas serán resueltas por el mismo acto que disponga la adjudicación.**

**LA ADJUDICACIÓN RECAERÁ SOBRE UN ÚNICO PROPONENTE.**

**RESULTA OBLIGATORIO COTIZAR LA TOTALIDAD DE LO LICITADO, NO ADMITIÉNDOSE COTIZACIONES PARCIALES DENTRO DE CADA ÍTEM O SUB-ÍTEM.**

**Dentro de los 10 días hábiles de recibida la notificación aludida en el presente artículo, el adjudicatario deberá presentar la GARANTIA DE CONTRATO establecida en el ARTÍCULO 18° de este pliego.**

**El incumplimiento de dicho plazo será pasible de la aplicación de la penalidad indicada en el ARTÍCULO 22.1° del presente pliego.**

**ARTÍCULO 17°.- PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

El contrato quedará perfeccionado mediante la notificación de la Orden de Compra conforme lo establecido en el ARTÍCULO 13° y 24° del RCBP.

**ARTÍCULO 18°.- GARANTÍA DE CONTRATO**

Las ofertas cuyo monto adjudicado resulte mayor a \$ 16.770.000.-, o su equivalente en moneda extranjera, serán afianzadas por el adjudicatario por un importe no menor al 10% del valor total de la oferta adjudicada, conforme lo dispone el ARTÍCULO 19° del RCBP.

**Nota importante: La garantía de contrato comprenderá todas y cada una de las obligaciones que la adjudicataria asuma en el marco del contrato y subsistirá hasta la total extinción de aquellas obligaciones.**

**ARTÍCULO 19°.- PLAZOS Y VIGENCIA DEL SERVICIO****19.1 SUSCRIPCIÓN SAAS DYNATRACE (ITEM 1)**

Los oferentes realizarán sus propuestas por la suscripción de las Licencias SAAS DYNATRACE por un período de 3 (tres) años, a partir de la fecha indicada en el **Acta de Inicio del Servicio**.

El Banco se reserva la facultad de prorrogar el servicio contratado para el presente ítem, por el plazo de hasta **12 (doce) meses**, en las mismas condiciones, precios pactados, y conforme a lo previsto en el ARTÍCULO 6° inc. f) del RCBP.

## **19.2 INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE (ITEM 2)**

### **19.2.1 CRONOGRAMA DE TRABAJOS**

El adjudicatario tendrá un plazo de **30 días corridos** para la entrega del cronograma de trabajos, a partir del perfeccionamiento del contrato.

El Banco dispondrá de 10 días corridos para la aceptación/rechazo del entregable.

### **19.2.2 INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

El adjudicatario tendrá un plazo de **60 días corridos** contados a partir de la conformidad del cronograma de trabajo, para realizar la instalación, configuración y puesta en marcha.

Finalizado este período y a entera conformidad del Banco, se suscribirá entre el Banco y el adjudicatario, un **Acta de Inicio del Servicio**.

## **19.3 METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD (ITEM 3)**

### **19.3.1. REUNIÓN DE KICK OFF**

El plazo para la realización de la reunión de Kick Off será de **10 días corridos** contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

Una vez realizada la misma quedará constancia de su ejecución en la minuta de reunión que de ella resulte, la cual una vez conformada será suscripta por el responsable que el Banco asigne para tal fin.

### **19.3.2. PLAN DE ADOPCIÓN DE LA METODOLOGÍA**

El plazo para la entrega del análisis y brechas y el plan detallado de adopción de la metodología será de **40 días corridos** contados a partir de la realización de la reunión de Kick Off.

Finalizado este período y a entera conformidad del Banco se suscribirá entre el Banco y el adjudicatario, un **Acta de Conformidad de entrega del Gap Análisis y Plan detallado de adopción**.

El Banco dispondrá de 10 días corridos para la aceptación/rechazo de los entregables.

### **19.3.3. PLAZO PARA ENTREGA DE METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD**

El plazo para la entrega de la metodología de observabilidad aplicable al Banco será de **50 días corridos** contados a partir de la firma del Acta de Conformidad de entrega del Gap Análisis y Plan detallado de adopción.

Finalizado este período y a entera conformidad del Banco se suscribirá entre el Banco y el adjudicatario, un **Acta de Conformidad de entrega de la Metodología de Observabilidad**.

El Banco dispondrá de 10 días corridos para la aceptación/rechazo de los entregables.

#### **19.4 CAPACITACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD (ITEM 4)**

El plazo para la capacitación sobre observabilidad será de **60 días corridos** contados a partir de la entrega del **Acta de Conformidad de entrega de la Metodología de Observabilidad**.

Finalizado este período y a entera conformidad del Banco se suscribirá entre el Banco y el adjudicatario, un **Acta de Conformidad de entrega de la Capacitación Metodológica**.

#### **19.5 SOPORTE, ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE (ITEM 5)**

El plazo para el servicio de soporte y mantenimiento será de 36 meses contados a partir de la fecha indicada en el **Acta de Inicio de Servicio**.

El Banco se reserva la facultad de prorrogar el servicio contratado para el presente ítem, por el plazo de hasta **12 (doce) meses**, en las mismas condiciones, precios pactados, y conforme a lo previsto en el ARTÍCULO 6° inc. f) del RCBP.

#### **19.6 CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA (ITEM 6)**

El plazo para la capacitación sobre el uso de la herramienta será de 30 días corridos contados a partir de la entrega del **Acta de Inicio de Servicio**.

Finalizado este período y a entera conformidad del Banco se suscribirá entre el Banco y el adjudicatario, un **Acta de Conformidad de entrega de la Capacitación Técnica**.

#### **ARTÍCULO 20°.- ESQUEMA DE CRECIMIENTO**

De acuerdo con lo previsto en el Art. 6 Inc. b) del RCBP, el Banco conforme a sus necesidades y dentro de la vigencia del contrato, podrá incrementar hasta un 100% las unidades de consumo del **ITEM 1 – SUSCRIPCIÓN SAAS DYNATRACE** cuyas cantidades se encuentran detalladas en el Anexo – Dimensionamiento del presente PCP.

Asimismo, se podrá incrementar hasta un 100% la cantidad de instancias de capacitación previstas en el **ITEM 4- CAPACITACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA OBSERVABILIDAD** e **ITEM 6 CAPACITACIÓN DEL USO DE LA HERRAMIENTA**.

#### **ARTÍCULO 21°.- RESCISIÓN DEL CONTRATO**

El Banco se reserva la facultad de rescindir en cualquier momento el presente contrato total o parcialmente, sin invocar causa alguna y sin derecho del adjudicatario a percibir indemnización alguna.

El Banco, sin perjuicio de la aplicación de las penalidades que correspondieren y sin necesidad de interpelación previa judicial o extrajudicial ni de cumplimentar plazo alguno de preaviso, se reserva la facultad de rescindir total o parcialmente el contrato, cuando mediare por parte de la adjudicataria incumplimiento a las obligaciones contractuales contraídas.

La reiteración en situaciones que generen la aplicación de cargos y/o multas y/o la falta de pagos de los mismos ante la intimación del Banco, facultará a este último a rescindir el contrato por culpa de la adjudicataria.

**ARTÍCULO 22°.- PENALIDADES**

Sin perjuicio de las penalidades previstas en el ARTÍCULO 28° del RCBP, con excepción de la consignada en el apartado 2, punto 3), subpunto a), las siguientes penalidades resultarán de aplicación al presente:

**22.1. POR INCUMPLIMIENTO EN LA PRESENTACION DE LA GARANTIA DE CONTRATO**

En caso que el adjudicatario no presente la Garantía de Contrato exigida en el ARTÍCULO 18° del presente pliego, en el plazo establecido en el ARTÍCULO 16° del PCP, incurrirá en una multa del 1% del monto de la garantía de oferta por cada día corrido de retraso. En aquellos casos donde no sea necesario el cumplimiento de la citada garantía, la presente multa se aplicará sobre el 0,05% del monto adjudicado. Transcurridos 10 días corridos de la fecha de vencimiento del plazo establecido para la constitución de la garantía de contrato, el Banco, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial podrá dejar sin efecto la adjudicación realizada, con iguales consecuencias que las previstas para el caso de no mantenimiento de la oferta.

**22.2 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZO ESTABLECIDOS PARA EL ÍTEM 2**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Por retraso en la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio		60 días corridos a partir de la conformidad del cronograma de trabajo	$C = (T \times Vt) \times 0,0005$
Por retraso en entregar el cronograma de trabajo para la Fase 2.		30 días a partir del perfeccionamiento del contrato.	$C = (T \times Vt) \times 0,00001$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en días corridos.
	<b>Vt</b>	=	valor correspondiente al monto total vigente del contrato.

**22.3 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS PARA EL ÍTEM 3**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Por retraso en la realización del Kick Off		10 días a partir del perfeccionamiento del contrato	$C = (T \times Vt) \times 0,0002$
Por retraso en la entrega del Gap Análisis y Plan detallado de adopción		40 días a partir de la realización de la reunión de KicOff	$C = (T \times Vt) \times 0,0002$
Por retraso en la entrega de la Metodología de la observabilidad		50 días a partir de la firma del Acta de Conformidad de entrega del Gap Análisis y Plan detallado de adopción	$C = (T \times Vt) \times 0,00025$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en días corridos.
	<b>Vt</b>	=	valor correspondiente al monto total vigente del contrato.

**22.4 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS PARA EL ÍTEM 4**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Por retraso en la realización de la capacitación de la metodología de la observabilidad		60 días corridos A partir de la firma del Acta de Conformidad de entrega de la Metodología de Observabilidad	$C = (T \times Vt) \times 0,0002$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en días corridos.
	<b>Vt</b>	=	valor correspondiente al monto total vigente del contrato.

**22.5 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA DEL ÍTEM 5**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Por retraso en el plazo de tiempo de respuesta		Conforme a lo establecido en el punto 1.4 de la matriz técnica del ÍTEM 5	$C = (T \times Vm) \times 0,00015$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en horas corridas y fracción de hora
	<b>Vm</b>	=	valor correspondiente al monto mensual facturado del ÍTEM 5.

**22.6 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS MÁXIMOS DE RESOLUCIÓN DEL ÍTEM 5**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Por retraso en los tiempos de resolución. INCIDENTE CRÍTICO		4 horas corridas	$C = (T \times Vt) \times 0,0000325$
Por retraso en los tiempos de resolución. INCIDENTE ALTO		8 horas corridas	$C = (T \times Vt) \times 0,00001725$
Por retraso en los tiempos de resolución. INCIDENTE MEDIO		24 horas corridas	$C = (T \times Vt) \times 0,00000575$
Por retraso en los tiempos de resolución. INCIDENTE BAJO		48 horas corridas	$C = (T \times Vt) \times 0,00000275$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en horas corridas y fracción de hora
	<b>Vt</b>	=	valor correspondiente al monto total vigente del contrato.

**22.7 POR INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DEL REPORTE DE INCIDENTE DEL SERVICIO DE MONITOREO DEL ÍTEM 5**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Por retraso en la entrega del reporte de incidentes ALTO O CRÍTICOS		Conforme a lo establecido en el punto 1.5 de la matriz técnica del ÍTEM 5	$C = (T \times Vm) \times 0,0015$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en días corridos.
	<b>Vm</b>	=	valor correspondiente al monto al monto mensual facturado del ÍTEM 5.

**22.8 POR INCUMPLIMIENTO EN LA FECHA DE ENTREGA ACORDADA PARA LOS MANTENIMIENTOS EVOLUTIVOS DEL ITEM 5**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Por retraso en la fecha de entrega para los mantenimientos evolutivos		Conforme a lo establecido en el punto 1.6 de la matriz técnica del ITEM 5	$C = (T \times Vt) \times 0,00015$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en días hábiles.
	<b>Vt</b>	=	valor correspondiente al monto total vigente del contrato.

**22.9 POR INCUMPLIMIENTO EN LA DESIGNACIÓN DEL REEMPLAZO DEL REPRESENTANTE TÉCNICO**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Retraso en informar el reemplazo del representante técnico.		10 días corridos	$C = (T \times Vt) \times 0,0000275$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en días corridos.
	<b>Vt</b>	=	valor correspondiente al monto total vigente del contrato.

**22.10 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO POR LA CAPACITACIÓN DEL USO DE LA HERRAMIENTA (ITEM 6)**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		PLAZO MÁXIMO	PENALIZACIÓN A APLICAR
Por retraso en la realización de la capacitación sobre el uso de la herramienta de observabilidad		30 días corridos A partir de la firma del Acta de Inicio de Servicio	$C = (T \times Vt) \times 0,0001$
Donde:	<b>C</b>	=	es el cargo a cobrar.
	<b>T</b>	=	tiempo de retraso o incumplimiento medido en días corridos.
	<b>Vt</b>	=	valor correspondiente al monto total vigente del contrato.

**22.11. PERCEPCIÓN DE PENALIDADES**

La percepción de las penalidades se hará efectiva, aun cuando no estuviere firme la resolución que impuso la sanción. Las sanciones impuestas por el Banco a la adjudicataria serán descontadas de conformidad con la modalidad prevista en el ARTÍCULO 28° Apartado 2, Inciso 3 a) del RCBP.

La reiteración en situaciones que generen la aplicación de multas y/o penalidades, y/o falta de pago de las mismas ante la intimación del Banco, facultará a este último a rescindir el contrato por culpa de la adjudicataria.

**ARTÍCULO 23°.- REDETERMINACIÓN DE PRECIOS**

Es aplicable la Metodología de Redeterminación de Precios según RCBP - ARTÍCULO 18°.

A tal fin, y ante una eventual solicitud de redeterminación de precios, la firma adjudicataria deberá haber presentado oportunamente junto con su propuesta económica la estructura de costos correspondiente, con los porcentajes de incidencia de cada rubro. Sobre la base de dicha estructura de costos, se redeterminarán los precios del contrato, en el caso que así corresponda. El Banco se reserva el derecho de evaluarla.

A modo de ejemplo, los siguientes rubros pueden conformar una estructura de costos:

Mano de Obra	XX%
Insumos/Materiales Nacionales	XX%
Insumos/Materiales Importados	XX%
Viáticos/Vales/Hospedajes	XX%
Gastos Generales	XX%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Los pedidos de redeterminación de precios deberán ser presentados indefectiblemente por correo electrónico ([Redeterminaciones@bpba.com.ar](mailto:Redeterminaciones@bpba.com.ar)), mediante nota membretada y firmada por representante legal, en la que se establezca el porcentaje de incremento requerido, acompañando como fundamento el desarrollo de la evolución de los costos conforme a la estructura correspondiente y a la metodología establecida.

**Nota Importante: La solicitud de redeterminación de precios procederá únicamente para los Ítem 2, 3, 4, 5 y 6.**

#### **ARTÍCULO 24° - FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

El pago se efectuará con las formalidades y en los términos del ARTÍCULO 27° del RCBP, de acuerdo al siguiente detalle:

##### **ITEM 1 - SUSCRIPCIÓN SAAS DYNATRACE**

Una vez firmada el "Acta de inicio de servicio", se estará en condiciones de emitir la factura correspondiente, cuyo pago será anual adelantado a los 30 días corridos de la presentación de la factura y será equivalente a la suma de pesos, en base al tipo de cambio al cierre del día anterior al que se efectúe dicho pago (según tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina) previa conformidad de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones de TI.

##### **ITEM 2 - INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE**

Una vez firmada el "Acta de inicio de servicio", se estará en condiciones de emitir la factura correspondiente, cuyo pago se efectuará los 30 días corridos previa conformidad de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones de TI.

##### **ITEM 3 - METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD**

Una vez firmada el "Acta de conformidad de entrega de la Metodología de Observabilidad", se pagará a los 30 (treinta) días corridos de la fecha de presentación de factura, previa conformidad por parte de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones de TI.

##### **ITEM 4 - CAPACITACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD**

Una vez firmada el "Acta de conformidad de entrega de la capacitación metodológica", se pagará a los 30 (treinta) días corridos de la fecha de presentación de factura, previa conformidad por parte de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones de TI.

**ITEM 5 - SOPORTE, ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE**

Una vez firmada el "Acta de inicio de servicio" dicho soporte se pagará en forma mensual, a mes vencido, a los 30 (treinta) días corridos de la fecha de presentación de factura, previa conformidad por parte de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones de TI.

**ITEM 6 - CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA**

Una vez firmada el "Acta de conformidad de entrega de la capacitación técnica", se pagará a los 30 (treinta) días corridos de la fecha de presentación de factura, previa conformidad por parte de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones de TI.

Los pagos se efectivizarán, mediante pago electrónico a través de interdepósitos o transferencias bancarias sobre la cuenta en moneda nacional que los proveedores deberán tener operativa en el Banco de la Provincia de Buenos Aires, de acuerdo a lo establecido en el Artículo N° 27 del RCBP.

En su carácter de agente de retención y conforme a las distintas normativas aplicables, el Banco procederá a retener los importes que correspondan por dichos conceptos sobre los pagos que realiza.

El Banco enviará, a la casilla de correo electrónico declarada por el proveedor, los comprobantes de las retenciones impositivas efectuadas (Por consultas: [Registrodeproveedores@bpba.com.ar](mailto:Registrodeproveedores@bpba.com.ar)).

**ANEXO - DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>	
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>

ART.	INC.	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	DETALLE DE LA DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA (Indicar SI/NO)	FOLIO DE SU OFERTA DONDE SE PUEDE VERIFICAR CUMPLIMIENTO
6.	a)	Estatuto Social o Contrato (copias autenticadas por Escribano Público).		
	b)	Estados contables de los dos últimos ejercicios cerrados (legalizados).		
	c)	Acta de Asamblea y/o Acta de Reunión de Socios aprobatoria del último estado contable presentado.		
	d)	Informe de ventas posteriores al cierre de Balance (certificado y legalizado por Contador Público) o Form. 731 o 2002.		
	e)	Copia debidamente suscripta del RCBP, PBCG, PCP, Anexos y PET que rigen esta licitación y de toda circular y aclaración efectuada por el Banco.		
11.		Garantía de mantenimiento de oferta.		
23.		Estructura de costos		
<b>ANEXOS</b>				
		Planilla de Cotización.		
		Dimensionamiento		
		Protección de Activos de Información – Evaluación de Requerimientos mínimos de seguridad integrado totalmente con Active Directory.		
		Acuerdo de Confidencialidad.		
		Declaraciones Juradas.		
		Cláusula de Responsabilidad Laboral.		
		Procedimiento y Recepción de Apertura de Ofertas.		

**ANEXO - PLANILLA DE COTIZACIÓN**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>		<b>CUIT:</b>
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>	
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>	

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO ANUAL (A)	CANTIDAD (B)	PRECIO TOTAL ANUAL (C)	PLAZO (D)	PRECIO TOTAL (E)
1	<b>SUSCRIPCIÓN SAAS DYNATRACE (*)</b>					
1.1	HU	USD	314 (por año)	USD	3 años	USD
1.2	DEM (en millones)	USD	52 (por año)	USD	3 años	USD
1.3	DDU (en millones)	USD	31 (por año)	USD	3 años	USD
<b>TOTAL USD</b>						USD

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (A)	PLAZO (B)	PRECIO UNITARIO (C)	PRECIO TOTAL (D)
2	Instalación, configuración y puesta en marcha de la herramienta Dynatrace	1			\$
3	METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD	1			\$
4	CAPACITACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD	4 (**)	-	\$	\$
5	SOPORTE, ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE	-	36 meses	\$	\$
6	CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA	2 (**)	-	\$	\$
<b>TOTAL \$</b>					\$

TOTAL, ÍTEM 1, SON DÓLARES: .....

TOTAL, ÍTEM 2 A 6, SON PESOS: .....

**(\*) Particularidades de la suscripción:**

- Las cantidades de unidades de consumo se encuentran detalladas en el ANEXO – DIMENSIONAMIENTO.
- El pago se realizará de forma anual y adelantado
- El sobrante anual de suscripciones no se traslada año a año.
- La suscripción es por consumo de las unidades de los Subítems que componen el ítem 1, independientemente de los servicios que el Banco desee observar con éstas, por lo que el Banco puede reasignar las variables de acuerdo a sus necesidades, sin costo adicional para el Banco.
- Las ampliaciones que se realicen se pagan al valor prorrateado de la cantidad de meses restantes del año contractual en el que se requieren.
- La cantidad de licencias que se amplían se mantienen al año siguiente al inicio del año a valor completo.

FIRMA Y SELLO ACLARATORIO  
DEL REPRESENTANTE TECNICO

FIRMA Y SELLO ACLARATORIO DEL  
PROPONENTE

**(\*\*) Particularidades de la capacitación:**

- La cantidad especificada responde a la cantidad de instancias detalladas en los Puntos 1.2 de los Item 4 y 6 de la MATRIZ DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**ÍTEM 1**

**(A) PRECIO UNITARIO ANUAL:** Corresponde al precio unitario anual de UNA unidad de consumo del subítem correspondiente.

**(B) CANTIDAD:** Corresponde a la cantidad de unidades de consumo del subítem correspondiente.

**(C) PRECIO TOTAL ANUAL:** Corresponde al resultado de multiplicar el precio unitario anual (A) por cantidad (B). ( $C=A \times B$ )

**(D) PLAZO:** Corresponde al plazo de contratación.

**(E) PRECIO TOTAL:** Corresponde al resultado de multiplicar el precio total anual (C) por el plazo (D). ( $E=C \times D$ )

**ÍTEM 2 A 6**

**(A) CANTIDAD:** Corresponde a la cantidad de servicios que se liciten, con excepción del ítem 5.

**(B) PLAZO:** Corresponde al plazo de contratación del ítem 5.

**(C) PRECIO UNITARIO:** Corresponde al precio por instancia del ítem 4 y 6, y al precio unitario mensual del ítem 5.

**(D) PRECIO TOTAL:** Corresponde al resultado de multiplicar la cantidad (A) por el PRECIO UNITARIO (C) para el ítem 4 y 6; y al resultado de multiplicar el PLAZO (B) por el PRECIO UNITARIO (C) para el ítem 5.

LA ADJUDICACIÓN RECAERÁ SOBRE UN ÚNICO PROPONENTE.

RESULTA OBLIGATORIO COTIZAR LA TOTALIDAD DE LO LICITADO, NO ADMITIÉNDOSE COTIZACIONES PARCIALES DENTRO DE CADA ÍTEM O SUB-ÍTEM.

TODOS LOS PRECIOS EXPRESADOS DEBERÁN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA). Por lo expuesto en todo valor cotizado se considerará tácitamente incluido.

En cualquier circunstancia, el Banco se reserva el derecho de adjudicar, según convenga a sus intereses, la oferta más conveniente en función de su exclusiva evaluación.

**ANEXO - DIMENSIONAMIENTO**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>	
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>

A continuación, detallamos el requerimiento para la suscripción SaaS por el término de 3 años con el dimensionamiento obtenido durante las pruebas de concepto:

Tipo de Unidad de Medida	Año 1	Año 2	Año 3	TOTAL
HU	314	314	314	942
DEM	52	52	52	156
DDU	31	31	31	93

Las variables que se toman en cuenta para la medición de consumos son las siguientes:

- **Host Monitoring (HU):** El alcance abarca tanto el monitoreo de hosts físicos como virtuales. Esto incluye servidores, máquinas virtuales y contenedores en entornos de nube y on-premise. Las unidades HU se utilizan para medir el uso de recursos en diferentes configuraciones de hardware y software, asegurando que todos los componentes críticos de la infraestructura estén cubiertos.
- **Digital Experience (DEM):** El alcance abarca tanto el monitoreo sintético como el monitoreo de usuarios reales (RUM). Proporciona monitoreo de disponibilidad y rendimiento para ayudar a garantizar que las aplicaciones y servicios estén disponibles, sean funcionales, rápidos y eficientes en todos los canales, incluidos dispositivos móviles, web, IoT y API.
- **Extending Dynatrace - Davis Data Units (DDUs):** El alcance abarca una amplia gama de funcionalidades dentro de Dynatrace, permite el monitoreo de logs y otros ítems que Oneagent no puede observar (network devices, serverless, etc.)

Detalle de componentes por aplicativo:

Aplicativo	Serv/Nodo	RAM GB	Cantidad	Modo de Monitoreo	HU Total
BIP SUCURSALES	Servidores	4	4	Full Stack	1
	Servidores	8	31	Full Stack	15,5
	Servidores	12	10	Full Stack	10
	Servidores	16	36	Full Stack	36
	Servidores	130	1	Full Stack	9
	Servidores	160	2	Full Stack	20
BIP Coretech	Servidores	12	20	Full Stack	20
	Servidores	16	2	Full Stack	2
BIP	Master	32	9	Full Stack	18
	Worker	32	84	Full Stack	168
	Infra	32	6	Infraestructura	3,6
	Infra	64	3	Infraestructura	3
	Infra-Monitor	64	6	Infraestructura	6
	Storage	32	3	Infraestructura	1,8
<b>TOTAL</b>					<b>313,9</b>

**Consideraciones para el cálculo del DEM:****BIP, Coretech y BIP Sucursales**

A fin de establecer la cantidad mensual de sesiones de usuario tomamos como referencia los valores de login exitosos para la solución de BIP, Coretech y BIP Sucursales, lo que representa una magnitud del orden de los 300 MM de sesiones anuales.

**Cuenta DNI**

A fin de establecer la cantidad mensual de sesiones de usuario tomamos como referencia los valores de login exitosos para la aplicación Cuenta DNI, lo que representa una magnitud del orden de los 475 MM de sesiones anuales.

Estimamos una muestra del 20% del universo total de la actividad y sobre este escenario considerar un 10% de sesiones con session replay y un 90% sin session replay.

**Consideraciones para el cálculo de DDU:**

A fin de alcanzar la observabilidad de la totalidad de los componentes de las soluciones previstas en el alcance se estima DDU para:

- 2 equipos F5 que fueron dimensionados como equipos "medianos"
- 2 equipos Citrix que fueron dimensionados como equipos "promedio"

La ingesta de logs de todos los hosts de la solución BIP, Coretech y BIP Sucursales, a razón de 1 Gb por día con retención de 364 días.

**ANEXO – PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN – EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD INTEGRADO TOTALMENTE CON ACTIVE DIRECTORY.**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>	
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>

<b>Características / Funcionalidad requerida</b>	<b>ESPECIFICACIÓN OFRECIDA</b>	<b>FOLIO DE SU OFERTA DONDE PUEDE CORROBORARSE EL CUMPLIMIENTO</b>
El sistema debe <b>Aplicar el concepto de usuario único (Sistema Operativo – Aplicativo)</b> realizado a través de un desarrollo a cargo del proveedor y a disposición del Banco en el momento de la homologación. La integración con Active Directory y la Aplicación adquirida, debe ser completa, contemplando todos los atributos del usuario de AD que el banco disponga para identificar, ubicar y perfilar dentro de las aplicaciones.		
<b>A ) Consideraciones Generales:</b>		
<b>A.1.</b> El sistema no debe requerir privilegios de Administrador Local ni grabar información en las carpetas del Sistema Operativo.		No se requiere especificación
<b>A.2.</b> El sistema debe identificar y autenticar a los usuarios que operan el sistema mediante el ingreso de un identificador y una contraseña, que deberá estar integrada con Active Directory tal como se menciona al inicio de documento.		No se requiere especificación
<b>A.3.</b> El usuario del sistema debe adquirir su código de ubicación o unidad orgánica de alguno de los atributos del usuario en el Active Directory y actualizarlo en la aplicación automáticamente. Como así también permitir utilizar cualquier otro atributo del AD que la entidad considere oportuno.		
<b>A.4.</b> Las credenciales almacenadas en archivos considerados críticos (Ejemplo: datos de usuario y clave en archivos de configuración o parametrización) debe estar almacenada en forma encriptada con algoritmos de robustez reconocida internacionalmente y no deben estar almacenadas en el código fuente. Especificar puntualmente el método utilizado.		
<b>A.5</b> El sistema en la transmisión de información de interfases, debe cumplimentar, que toda la información que se transmita contenga controles de origen y destino que certifiquen el emisor y receptor de la misma. Especificar método de control		
<b>A.6</b> El sistema debe restringir, dentro del ambiente de producción, comandos de los sistemas operativos o del software de base y en dichas circunstancias dejar registrada dicha actividad en el log		No se requiere especificación

<p><b>A.7</b> El sistema deber emitir en forma clara los mensajes de error que corresponda en el proceso de inicio de sesión. A modo de ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuario Bloqueado</b></li> <li>• <b>Usuario deshabilitado</b></li> <li>• <b>Contraseña errónea</b></li> <li>• <b>Contraseña vencida</b></li> </ul>		
<p><b>A.8</b> El sistema debe proveer un Módulo de Seguridad que permita la Administración de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parámetros de seguridad</li> <li>• Perfiles de usuario</li> <li>• Reportes de Seguridad y Log de Accesos</li> </ul>		
<p><b>B) <u>Perfiles:</u></b></p>		
<p><b>B.1.</b> El control de acceso y operación serán definidos mediante perfiles en el módulo de seguridad de la aplicación; y los usuarios estarán asociados los mismos a través de un grupo de Active Directory, de manera tal de heredar todos los derechos asociados.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>B.2.</b> El sistema debe permitir asignar de manera flexible e independiente las transacciones, funcionalidades o atribuciones a los distintos niveles o perfiles de usuarios</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>B.3.</b> Los perfiles deben definirse de forma tal, que se respete la separación de funciones y así lograr un adecuado control por oposición.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>C ) <u>Registros de Seguridad y Reportes de Auditoría.</u></b></p>		
<p><b>C.1</b> El sistema debe permitir registrar y emitir todas las actividades de los usuarios, los administradores y usuarios privilegiados. Dichos registros deben contener como mínimo:</p> <p>Fecha y hora, ID de usuario, perfil de usuario, transacción realizada, resultado de la operación (exitosa o fallida), ubicación en la red, detalle de la operación realizada o información adicional</p>		<p>No se requiere especificación</p>

<p><b>C.2.</b> El sistema debe contar con un Log de Accesos (Log In – Log Out) El mismo debe contar, como mínimo con los siguientes datos: ID de usuario, fecha y hora del log in y log out del usuario, número de terminal o número IP.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>C.3</b> El sistema debe permitir registrar y emitir los siguientes reportes de seguridad:</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>C.3.1.</b> ABM de Perfiles, Transacciones y Parámetros de Seguridad</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>C.3.2.</b> Intentos fallidos de acceso y bloqueo de cuentas de usuarios.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>C.3.3.</b> El sistema debe generar un reporte diario con aquellos <i>usuarios inactivos</i> por un período mayor de <b>90 (noventa)</b> días. El mismo debe contar, como mínimo, con los siguientes datos: ID de usuario, apellido y nombre, fecha del último acceso al sistema y cantidad de días de inactividad.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>C.3.4.</b> Los reportes deben poder ser visualizados e impresos en forma ordenada y filtrada por cualquiera de los datos que componen los mismos.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>C.4.</b> Los eventos y/o registros de seguridad deben poder ser enviados a través del protocolo Syslog utilizando formato CEF o ser almacenados en una base de datos con acceso en tiempo real. Alternativamente, los eventos deben estar disponibles mediante una API REST, la cual debe garantizar la seguridad del tráfico utilizando encriptación SSL/TLS y autenticación mediante mTLS, OpenID Connect, OAuth2 o JWT.</p>		
<p><b>C.4.1.</b> En caso de almacenar los registros de seguridad en una base de datos esta debe permitir la integración con centralizadores de Logs.</p>		
<p><b>C.5.</b> El proveedor debe entregar documentación donde indique el diseño de datos de los registros de seguridad y la identificación funcional de los tipos de evento que se graben</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>C.6.</b> El sistema debe permitir realizar la exportación de los archivos de registros de seguridad y reportes de auditoría para su análisis off-line y su almacenamiento.</p>		<p>No se requiere especificación</p>

<b>D ) Base de Datos:</b>		
<b>D.1</b> La base de datos debe tener como propietario (owner) un nombre de grupo y nunca un usuario. De esta manera se elimina la posibilidad de que un usuario real sea relacionado con una tabla.		No se requiere especificación
<b>D.2</b> El usuario final podrá tener acceso a los datos solo a través del sistema, ya sea mediante Stored Procedure o cualquier otro mecanismo que permita cumplir lo expresado al comienzo de este requerimiento.		No se requiere especificación
<b>D.3</b> La cuenta utilizada por el sistema para la conexión a la Base de Datos no deberá requerir privilegios de System Administrator.		No se requiere especificación
<b>D.4</b> El sistema debe limitar la cantidad de conexiones simultáneas desde la aplicación a la base de datos. Especificar cantidad.		
<b><u>PARA APLICACIONES WEB</u></b>		
<b><u>E) Autenticación (Inicio de Sesión)</u></b>		
<b>E.1.</b> El sistema debe permitir definir el tiempo de expiración de la sesión del usuario.		No se requiere especificación
<b>E.2.</b> El sistema debe usar el método de petición HTTP POST para la transmisión de credenciales de autenticación.		No se requiere especificación
<b><u>F) Administración de Sesión</u></b>		
<b>F.1.</b> El sistema no debe permitir sesiones concurrentes.		No se requiere especificación
<b>F.2.</b> Los identificadores y variables de sesión creados por el sistema deben ser realizados en un ambiente seguro en el servidor.		No se requiere especificación
<b>F.3.</b> El sistema debe utilizar un algoritmo criptográfico de generación de credenciales de sesión conocido en la industria. Especificar algoritmo a implementar		
<b>F.4</b> El sistema debe tener un método para cerrar la sesión de usuario que esté disponible en todas las páginas protegidas.		No se requiere especificación

<p><b>F.5</b> Al salir del sistema, la desconexión deberá limpiar todos los estados de sesión y remover o invalidar cualquier cookie residual. En caso de que el sistema necesite utilizar cookies persistentes, estas no deberán perdurar más de 24hs.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>F.6</b> El sistema debe utilizar cookies no persistentes para guardar la credencial de sesión.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>F.7</b> Si el sistema establece una sesión previa al logueo de usuario, esta sesión deberá cerrarse y establecerse una nueva una vez que el usuario realice un logueo exitoso.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>F.8</b> Ante cada re-autenticación deberá generarse un nuevo identificador de sesión.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>F.9</b> Los identificadores de sesión no deben poder visualizarse en URLs o mensajes de error.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>F.10</b> El sistema debe comunicarse, entre el cliente y el servidor, utilizando el protocolo HTTPS en vez de HTTP.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>F.11</b> Las cookies del sistema deben tener configurado el atributo "secure".</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>F.12</b> Al menos que la lógica de aplicación lo impida, las cookies deberán tener configurado el atributo "HttpOnly".</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b><u>G) Validación de datos ingresados a la aplicación</u></b></p>		
<p><b>G.1</b> Cada validación, política y/o regla del negocio debe ser realizada en el servidor y no solamente en el cliente.</p>		<p>No se requiere especificación</p>
<p><b>G.2</b> El sistema debe tener especificado, para cada fuente de ingreso de datos, un conjunto apropiado de caracteres (por ejemplo UTF-8).</p>		
<p><b>G.3</b> En caso de que el sistema deba permitir al usuario ingresar caracteres potencialmente peligrosos, deben existir controles adicionales adecuados a fin de evitar ataques de inyección. Se consideran caracteres potencialmente peligrosos a cualquier carácter o representación codificada que puede afectar la operación prevista de la aplicación al ser interpretado por ésta con algún significado especial, fuera del uso previsto del carácter. Algunos de ellos son: &lt; &gt; " ' % ( ) &amp; + \ \ ' \ ". Especificar tipo control adoptado.</p>		

<b>G.4</b> El sistema debe estar diseñado de modo que todos los errores de validación de ingreso de datos deben resultar en el rechazo de la entrada.		No se requiere especificación
<b>G.5</b> Si el sistema soporta el conjunto de caracteres UTF-8, la validación de datos ingresados debe ser realizada después que estos han sido decodificados.		No se requiere especificación
<b><u>H) Administración de errores</u></b>		
<b>H.1</b> El sistema no debe revelar información sensitiva en los mensajes de error, tales detalles del sistema, identificadores de sesión o información de la cuenta de usuario.		No se requiere especificación
<b>H.2</b> El sistema debe controlar los errores de aplicación y no depender de la configuración del servidor		No se requiere especificación
<b>H.3</b> Las páginas de error deben estar customizadas y los mensajes de error deben ser genéricos.		No se requiere especificación
<b><u>I) Seguridad en las Comunicaciones</u></b>		
<b>I.1</b> La información transmitida entre los distintos componentes del sistema debe utilizar criptografía y protocolos de seguridad sólidos como SSL/TLS o IPSEC. Especificar.		
<b>I.2</b> El sistema debe controlar que solo se acepten claves/certificados SSL o TLS de confianza.		No se requiere especificación
<b>I.3</b> El sistema debe controlar que HTTPS aparezca como parte del URL (Universal Record Locator) del navegador.		No se requiere especificación
<b>I.4</b> Si por algún motivo la conexión TLS falla, el sistema no deberá conectarse en un modo no seguro como alternativa.		No se requiere especificación
<b>I.5</b> Las claves criptográficas deben estar adecuadamente protegidas. Especificar método.		
<b>I.6</b> Si la solución requiere de algún servicio, aplicación o agente instalado en la red del Banco para conectarse a la "nube" esta comunicación deberá canalizarse atreves de los servidores proxy que posee el banco.		No se requiere especificación
<b><u>J) Documentación</u></b>		
<b>J.1</b> El sistema debe contar con toda la documentación funcional y técnica desde el punto de vista de seguridad.		No se requiere especificación

<b><u>K) Capacitación</u></b>		
<b>K.1</b> Se debe contar con un plan de capacitación para el Administrador de Seguridad en la que se incluya como mínimo los cursos para 2 (dos) participantes. Especificar temática.		
<b><u>PARA APLICACIONES Y SERVICIOS CLOUD</u></b>		
<b><u>L) Interfaz de Usuario</u></b>		
<b>L.1.</b> Las interfaces que proporcione el Proveedor para acceder a la plataforma en la nube deberán cumplir con los requisitos detallados en la sección "PARA APLICACIONES WEB" de este documento.		
<b>L.2.</b> La solución brindada debe utilizar "autenticación moderna" para el inicio de sesión de usuarios (Active Directory ADAL o MSAL), la integración se debe realizar sin requerir modificación del licenciamiento actual del Banco, Microsoft 365 E3.		
<b>L.3.</b> El Proveedor deberá especificar todo el equipamiento de hardware y software que el Banco necesitará para ejecutar correctamente y sin inconvenientes los servicios y/o aplicaciones en la Nube.		
<b>L.4.</b> El Proveedor deberá especificar todas las tareas de mantenimiento y seguridad que deberá llevar a cabo el Banco para ejecutar correctamente y sin inconvenientes los servicios y/o aplicaciones en la Nube.		
<b><u>M) Localización de los Datos</u></b>		
<b>M.1.</b> El Proveedor deberá mantener informado al Banco de la Provincia de Buenos Aires sobre la localización física de los datos en reposo.		
<b>M.2.</b> El Banco de la Provincia de Buenos Aires deberá poder conocer la ruta completa por la que viajan los datos hasta su localización física.		
<b>M.3.</b> El Proveedor deberá mantener informado al Banco de la Provincia de Buenos Aires sobre la localización física de los backups.		
<b><u>N) Aislamiento e Integridad de los Datos</u></b>		
<b>N.1.</b> Los datos del Banco de la Provincia de Buenos Aires deberán estar aislados y separados de manera que no sean accesibles por otros clientes del		

Proveedor.		
<b>N.2.</b> Los datos del Banco de la Provincia de Buenos Aires no podrán ser accedidos o utilizados por el Proveedor para fines distintos a los que establezca el contrato.		
<b>N.3.</b> Los datos deberán viajar de forma segura entre el Banco de la Provincia de Buenos Aires y el Proveedor.		
<b>N.4.</b> Los datos del Banco de la Provincia de Buenos Aires almacenados en reposo deberán permanecer encriptados.		
<b>N.5.</b> Ante la eliminación de datos mediante el uso normal de la aplicación o servicio por parte del Banco, el proveedor no deberá poder recuperarlos, garantizando su completo borrado.		
<b>N.6.</b> Ante la eliminación de datos por parte del Banco, el Proveedor no deberá poder recuperarlos garantizando su completo borrado.		
<b>N.7.</b> El Proveedor deberá contar con una funcionalidad que permita la exportación de la totalidad de los datos alojados en sus servidores, que sean propiedad del Banco, de manera remota. Esta funcionalidad deberá ser utilizable, por parte del Banco, sin necesidad de solicitar permiso y por cualquier motivo, durante toda la suscripción al servicio y por 90 días posteriores a la finalización de esta. Una vez cumplido dicho plazo, el Proveedor no podrá conservar datos del Banco bajo ningún concepto, garantizando su eliminación completa.		
<b><u>O) Gestión de la Seguridad</u></b>		
<b>O.1.</b> El Proveedor deberá informar un punto de contacto para reportar incidentes de seguridad.		
<b>O.2.</b> El Proveedor deberá informar su política de seguridad y si cuenta con planes de continuidad del negocio y recuperación de desastres.		
<b>O.3.</b> El Proveedor deberá informar si hay terceros involucrados (total o parcialmente) en la ejecución de los procesos contratados por el Banco de la Provincia de Buenos Aires.		
El Proveedor deberá estar en condiciones de presentar las condiciones de tercerización en caso de que el Banco lo requiera.		

<p><b>0.4.</b> El proveedor deberá permitir auditorías (incluso presenciales) por parte del Banco de la Provincia de Buenos Aires.</p> <p>Este permiso deberá ser extensivo a los terceros que el Proveedor contrate para la ejecución de procesos que involucren el tratamiento de información del Banco de la Provincia de Buenos Aires.</p>		
<p><b>0.5.</b> El Proveedor deberá informar los cambios que puedan llegar a ocurrir en el estado de sus certificaciones internacionales y niveles de compliance.</p>		
<p><b>0.6.</b> Se deberán informar todos los usuarios con privilegios administrados por el proveedor que puedan acceder en modo lectura y/o escritura a la información del Banco de la Provincia de Buenos Aires.</p>		
<p><b>0.7.</b> El servicio deberá contar con un módulo de seguridad que permita la administración de los usuarios conforme a lo detallado en la sección <b><u>B. Perfiles</u></b></p>		
<p><b>0.8.</b> El Banco deberá tener acceso a logs de seguridad y transaccionales vía API REST o transferencia de archivos estructurados, en cumplimiento con lo requerido en la sección <b><u>C. Registros de Seguridad y Reportes de Auditoría.</u></b></p>		
<p><b>0.9.</b> El proveedor deberá informar al Banco ante incidentes que haya sufrido y hayan podido afectar la integridad, confidencialidad o disponibilidad de los datos del Banco de la Provincia de Buenos Aires al número +54 9 11 3193-7289 y remitir un detalle del mismo a la casilla <a href="mailto:pai-incidentes@bpba-com.ar">pai-incidentes@bpba-com.ar</a></p>		

**ANEXO – ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>	
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los ..... días del mes de ..... de 20....., se reúnen, por una parte, el BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES con domicilio Guanahani 580 en CABA, en adelante el Banco, representado por Rodrigo Sancinetti., titular del DNI/CUIT /CUIL N° 20-20231145-9 en su carácter de apoderado de la Institución, quien acredita su mandato mediante el poder que consta en Escritura N° 25/2021, de fecha 14/09/2021, pasado por ante Escribana Claudia Marcela Ayuso, titular del Registro N° 1421 de la Localidad de Buenos Aires y por la otra ..... con domicilio en ..... , en adelante el Proveedor, representada en este acto por el ..... , titular del CUIT/CUIL N° ..... quien acredita su mandato mediante el poder que consta en Escritura N° ..... , de fecha ..... , pasado por ante el Escribano de ..... , titular del Registro N° ..... , de la Localidad de ..... y por el ..... titular del Documento Nacional de Identidad N° ..... en su carácter de Apoderado, quien acredita su mandato mediante el poder que consta en Escritura N° ..... , de fecha ..... , pasado por ante el/la Escribano/a ..... , titular del Registro N° ..... , de la Localidad de ..... , en conjunto LAS PARTES, quienes convienen celebrar el presente acuerdo, sujeto a las siguientes cláusulas.

**PRIMERA: OBJETO**

El objetivo común de las partes de este acuerdo es otorgar protección a la Información Confidencial del Banco, permitiendo el desarrollo normal de las respectivas actividades de negocios. Cada una de las partes acuerda que los siguientes términos y condiciones se aplicarán cuando el Proveedor acceda a información bajo los términos de este acuerdo y al que éste accede.

**SEGUNDA: DEFINICIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

El Proveedor considerará de carácter secreto y confidencial cualquier información y/o documentación a la que acceda oralmente, por escrito, mediante soporte informático y/o por cualquier otro medio, en el marco de las actividades desarrolladas conforme la cláusula primera, así como cualquier análisis, compilación, pronóstico, estudio y/u otra información y/o documentación que se confeccione a partir de las actividades antes mencionadas (en adelante, la "Información").

La Información Confidencial incluye, pero no se limita a informes, publicaciones, imágenes, documentos, datos técnicos y, en general, toda información concedida hasta el momento y/o a conceder en el marco del presente Acuerdo, sea que se encuentre directa o indirectamente vinculada al Servicio Contratado.

**TERCERA: MANEJO DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL**

El Proveedor se compromete a establecer las medidas adecuadas para mantener en secreto la Información Confidencial intercambiada. En este sentido, el Proveedor se obliga a mantener en estricta reserva la Información, empleando a tal efecto el mismo cuidado y utilizando los mismos procedimientos y sistemas de seguridad que emplea y utiliza con relación a su propia información confidencial o, en su defecto, aquellos que normalmente se utilizan para el manejo de información confidencial.

El Proveedor podrá revelar la Información a una afiliada sin la previa autorización por escrito del Banco, siempre que el Proveedor celebre con su afiliada un Acuerdo de Confidencialidad por escrito en los mismos términos que el presente Compromiso y la afiliada se comprometa en virtud de tal Acuerdo a responder por el incumplimiento de los deberes de confidencialidad de sus dependientes. A tal efecto, se entenderá por "Afiliada", cualquier persona o entidad que: a) controla la Parte; o b) que es controlada por la misma; o c) que está sujeta con la Parte a un control común. A los fines de esta Cláusula "Control" significa la tenencia directa o indirecta de más del 50% del

capital accionario con derecho a voto, que le permita a la persona o entidad que lo ejerce prevalecer en todas las decisiones asamblearias y, en especial, en la elección de Directores.

Asimismo, el Proveedor podrá revelar la Información Confidencial a las personas que se enumeran a continuación sin la previa autorización escrita del Banco, siempre que la divulgación de dicha información resulte ineludiblemente necesaria:

- a) Empleados, representantes y directores que razonablemente necesiten conocer la Información;
- b) Empleados, representantes y directores de una Afiliada (tal como ha sido definido en la presente cláusula) y siempre que razonablemente necesiten conocer la Información y se tomen los recaudos previstos para las Afiliadas en la presente cláusula.

Antes de efectuar la revelación de la Información Confidencial a cualquiera de las personas mencionadas en el Inciso a) y b) precedente, el Proveedor deberá obtener de las mismas un compromiso por escrito de estricta confidencialidad y no divulgación que asegure, como mínimo, iguales garantías respecto de la preservación de la confidencialidad de la Información que las contenidas en este Compromiso.

El Proveedor se obliga también a no publicitar, publicar, difundir, intercambiar, transferir y/o revelar la Información Confidencial y/o en general la suscripción y el contenido del presente Compromiso a persona alguna y/o entidad por cualquier medio y/o por el título que fuese.

En tal sentido, se entenderá también que mediará tal divulgación no permitida en el caso que el Proveedor revelase a terceros fotocopias, facsímiles o cualquier otro tipo de reproducción de la Información, sin la previa autorización por escrito del Banco.

#### **CUARTA: INFORMACION NO CONFIDENCIAL**

No será considerada Información Confidencial a los fines del presente Compromiso aquella información que:

- a) El Proveedor probare que se encontraba en su conocimiento a la fecha de la divulgación que efectuara el Banco bajo el presente;
- b) Al momento de ser revelada por el Banco fuera del dominio público, siempre que ello no se deba a acción u omisión del Proveedor;
- c) Sea suministrada al Proveedor por terceros que no se encontraren obligados a mantenerla en reserva;
- d) Sea requerida su revelación por ley, orden, decreto, reglamento, resolución judicial o decisión de cualquier entidad gubernamental competente, incluyendo a la bolsa de valores, así como cualquier entidad similar.

En este último supuesto, el Proveedor deberá notificar el requerimiento que le impusiera la obligación de divulgar la Información Confidencial al Banco dentro del plazo más breve posible y -de ser factible- antes de cumplir con el mismo, a fin de que el Banco pueda intentar la interposición de medidas cautelares y/o de cualquier otro remedio dirigido a evitar la divulgación y/o el perjuicio derivado de la difusión de la Información.

En caso de no poder evitar la divulgación de la Información, el Proveedor tomará los siguientes recaudos:

- (1) Empleará sus mejores esfuerzos para asegurarse que la Información Confidencial sea tratada en forma confidencial.
- (2) Revelará sólo aquella Información Confidencial cuya divulgación, de acuerdo a la opinión escrita de los asesores legales del Banco, sea necesaria para evitar la aplicación de multas, penalidades o que haga nacer cualquier otro tipo de sanciones o responsabilidades sobre el Banco.

**QUINTA: PROPIEDAD DEL MATERIAL Y LA INFORMACION**

La Información continuará siendo de propiedad del Banco.

El Banco podrá exigir en cualquier momento la devolución de la Información Confidencial que haya sido entregada al Proveedor en cualquier soporte, debiendo para ello dar aviso por escrito al Proveedor. Dentro del plazo de diez (10) días de la recepción de dicho aviso, el Proveedor devolverá la Información que le haya sido entregada.

Este Compromiso no se interpretará bajo ninguna circunstancia como una concesión al Proveedor de una licencia u otro derecho, título, o interés en o sobre la Información Confidencial. Tampoco podrá interpretarse como una obligación en cabeza del Banco de entregar información al Proveedor más allá de aquella que el Banco considere pertinente a los efectos de llevar adelante las actividades derivadas del Objeto de este Compromiso.

El intercambio de información para evaluar un proyecto conjunto no establece obligación en cabeza del Banco de celebrar el acuerdo si los términos y condiciones propuestos no resultaren favorables a su criterio.

Nada de lo contenido en este Acuerdo se interpretará como una obligación del Banco de abstenerse de divulgar cualquier Información Confidencial de su propiedad y/o de divulgar la misma a terceras partes.

**SEXTA: PROPÓSITOS COMERCIALES**

Si el Proveedor deseara utilizar la Información Confidencial revelada por el Banco para propósitos comerciales y/u otros propósitos distintos del Uso Permitido, deberá negociar de buena fe con el Banco para establecer los términos y condiciones de un acuerdo. El Proveedor reconoce de todas maneras que el Banco no tendrá ninguna obligación de celebrar tal acuerdo y que puede acordar con terceros, o vender o ceder todos o parte de sus derechos respecto de su Información Confidencial.

**SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

Una vez que el Proveedor tenga en su poder la Información Confidencial:

- a) No podrá usar la Información Confidencial para ningún propósito comercial, experimental, y/o en general para cualquier otro propósito que no sea el declarado como Uso Permitido en el presente Compromiso.
- b) No podrá duplicar la Información Confidencial;
- c) Limitará el acceso a la Información Confidencial solamente a aquellas personas que sean indispensables para llevar adelante las actividades derivadas del Uso Permitido de la Información Confidencial, y que tengan conocimiento y se ajusten a los mismos términos de confidencialidad y prohibición de uso y que tengan una necesidad real de conocerla;
- d) No transferirá sin el previo consentimiento por escrito del Banco la Información Confidencial a cualquier tercero;
- e) Informará inmediatamente al Banco cualquier información o datos derivados de la Información Confidencial revelada y que sean de potencial interés comercial o requieran consideración para su eventual protección por patente;
- f) No publicará los resultados de cualquier análisis, en forma oral o en forma escrita derivado de la Información Confidencial, sin la aprobación por escrito del Banco, y sin mencionar al Banco como propietario de la Información Confidencial;
- g) Una vez finalizado el presente Compromiso y siempre que el Proveedor y el Banco no encaminaran las negociaciones a la suscripción de un acuerdo de Desarrollo u otro acuerdo que consideren pertinente, destruirá toda la Información Confidencial que el Banco le haya proporcionado, salvo que mediare autorización expresa, por escrito, del Banco en otro sentido;
- h) En el caso en que la Información Confidencial incluyera materiales, no realizará ingeniería inversa de los mismos bajo ninguna circunstancia.

**OCTAVA: RESPONSABILIDAD DERIVADA DE LA DIVULGACION**

El Proveedor será responsable en forma directa de cualquier daño o perjuicio que se origine y/o relacione con la divulgación de la Información Confidencial llevada a cabo por el Proveedor y/o cualquiera de las personas y/o

entidades referidas en la cláusula tercera de este Compromiso. También será responsable en forma directa de cualquier daño o perjuicio que se origine en, y/o relacione con, la utilización de la Información Confidencial con otros fines distintos de los previstos en el servicio contratado; eximiendo así al Banco de cualquier responsabilidad emanada del uso de dicha información.

Las partes acuerdan que, si el Proveedor incumpliere cualquiera de las obligaciones aquí contenidas, deberá satisfacer todas y cada una de las siguientes obligaciones: a) cesar o hacer cesar en forma inmediata el incumplimiento; b) mantener indemne al BANCO de aquellos reclamos que se pudieren formular en virtud de la violación de la confidencialidad; c) si correspondiere, resarcir al BANCO de los daños y perjuicios que en forma fehaciente estén debidamente acreditados.

#### **NOVENA: PERÍODO DE CONFIDENCIALIDAD**

La información que se revele bajo los términos del presente Acuerdo quedará sujeta a las condiciones del mismo sin límite de tiempo, desde la fecha de su suscripción.

En el supuesto de que este Acuerdo se rescinda o concluya, por cualquier causa, las obligaciones de las partes asumidas por el mismo permanecerán vigentes, incluso respecto de los respectivos sucesores, cesionarios o continuadores de las partes.

El presente constituye un Acuerdo completo y exclusivo sobre el acceso a la Información Confidencial, pudiendo ser complementado por acuerdos previos y/o posteriores -escritos y firmados por ambas partes- en cuyo caso tendrán vigencia aquellas cláusulas que otorguen mayores medidas de confidencialidad a la información.

#### **DECIMA: CESION DE DERECHOS POR PARTE DEL PROVEEDOR**

Cualquier intención por parte del Proveedor de ceder o transferir de modo alguno sus derechos en virtud del presente Compromiso se encontrará sujeta a la previa aprobación por escrito del Banco.

#### **DÉCIMO PRIMERA: LEY APLICABLE Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS**

El presente Compromiso será interpretado y se regirá de conformidad con las leyes de Argentina.

El Banco y el Proveedor tratarán de solucionar de mutuo acuerdo y negociando de buena fe toda disputa, diferendo, controversia o divergencia que se origine en, o se relacione con, la interpretación, cumplimiento o ejecución del presente Compromiso.

Si algunas de dichas disputas, controversias o divergencias no pudieran ser solucionadas de mutuo acuerdo entre el Banco y el Proveedor en el plazo de 30 días, cualquiera de las partes tendrá el derecho de someterla a la jurisdicción de los Tribunales en lo Contencioso Administrativo de la Ciudad de La Plata, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción.

#### **DECIMO SEGUNDA: NOTIFICACIONES:**

A todos los efectos del presente Compromiso, las partes constituyen domicilio en las direcciones indicadas en el proemio, o bien donde lo comuniquen fehacientemente en el futuro. En tal sentido, cualquiera de las partes podrá modificar su domicilio, lo cual deberá ser comunicado por escrito a la otra parte con una anticipación de cinco (5) días corridos a la fecha en que dicho cambio de domicilio se haga efectivo, bajo apercibimiento de tenerse por válidas todas las notificaciones judiciales y/o extrajudiciales que se practiquen en el domicilio anterior.

Los abajo firmantes declaran que cuentan con las facultades suficientes y necesarias para obligar a sus representadas para este tipo de actos jurídicos, las que se encuentran en plena vigencia.

Leído íntegramente, y en prueba de conformidad, se suscriben dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

**ANEXO - DECLARACIONES JURADAS**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>	
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>

En mi carácter de representante legal de la empresa....., declaro bajo juramento que:

- En función de lo indicado en el ARTÍCULO 4° del PBCG:

- N° de Inscripción en el Registro de Proveedores: .....

(En caso de no contar con el mismo, deberá completarse con la leyenda "en trámite" y adjuntar en su oferta copia del Formulario de Inscripción, como constancia de haber iniciado el trámite).

-Acorde a lo requerido en ARTÍCULO 5° del PBCG:

- Domicilio constituido en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires: .....
- Domicilio real: .....
- **Domicilio electrónico (correo electrónico):** .....

En tal sentido, DECLARO conocer y aceptar que todas las notificaciones cursadas al domicilio electrónico consignado, gozarán de plena validez y eficacia jurídica, resultando un medio fehaciente de comunicación entre las partes, siendo el plazo de notificación computable a partir de la fecha de envío de la misma por parte del Banco, conforme lo establecido en el ARTÍCULO 13° del RCBP.

-Conforme lo establecido por el ARTÍCULO 14° del PBCG, la presentación de la oferta implica el sometimiento voluntario y sin reservas a las disposiciones del RCBP, PBCG, PCP, PET y circulares dictadas de oficio o como respuesta a consulta.

-De acuerdo al ARTÍCULO 16° del RCBP, se declara que los productos y/o servicios cotizados en la presente licitación son de origen: .....

-Según lo establecido en el ARTÍCULO 9° del PBCG, se declara que nuestra empresa no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilitaciones previstas en el ARTÍCULO 12° del RCBP.

**-Declaro conocer y aceptar las disposiciones del Artículo 27°, apartado 3, del RCBP en cuanto a que los pagos se efectivizarán, cualquiera fuere la fuente de financiamiento, mediante pago electrónico a través de interdepósitos o transferencias bancarias sobre la cuenta en moneda nacional que los proveedores deberán tener operativa en el Banco de la Provincia de Buenos Aires.**

**-En caso de resultar preadjudicatario de la presente licitación, me comprometo a efectuar la apertura de una cuenta corriente o caja de ahorros (según corresponda), en el Banco de la Provincia de Buenos Aires.**

**-El oferente posee cuenta vista en el Banco de la Provincia de Buenos Aires (SI/NO):** .....

**IMPORTANTE:** las dos siguientes declaraciones deberán completarse con un "SI" sólo en caso de pretender acceder a las preferencias indicadas en el ARTÍCULO 16°.- ADJUDICACIÓN del PCP, siempre y cuando se cumpla con las condiciones establecidas por el ARTÍCULO 23°.- PREFERENCIAS del RCBP. Caso contrario, deberá consignarse "No".

**ANEXO - DECLARACIONES JURADAS**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>	
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>

	<b>SI/NO</b>
En mi carácter de representante legal declaro bajo juramento que los bienes y/o servicios cotizados en la presente licitación, han sido producidos o elaborados en el ámbito del territorio nacional, cumpliendo al respecto las condiciones establecidas en el ARTÍCULO 23° del RCBP.	.....
En mi carácter de representante legal declaro bajo juramento que la misma es considerada micro, pequeña y mediana empresa (PyME), con domicilio fiscal y asiento principal de actividades/establecimiento productivo, afincados en la Provincia de Buenos Aires, cumpliendo al respecto las condiciones establecidas en el ARTÍCULO 23° del RCBP- Inciso b).	.....

**Para la consideración de lo mencionado en el párrafo precedente deberá adjuntarse la documentación requerida en el ARTÍCULO 16°.- ADJUDICACIÓN del PCP.**

**ANEXO - CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD LABORAL**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>	
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>

Por la presente reconozco y dejo constancia, que no existe por parte del Banco, respecto del personal que ocuparé para la prestación de los trabajos/servicios adjudicados, relación laboral alguna y por lo tanto obligaciones en tal sentido.

Dado lo expuesto, en caso de resultar adjudicatario de la licitación del título, asumo total responsabilidad en forma única y excluyente, respecto de dicho personal, por las obligaciones emergentes de la relación laboral, incluyendo su extinción y las obligaciones de la seguridad social laboral, quedando el Banco exento de todo tipo de responsabilidad.

En virtud de ello, si el Banco debiera asumir algún costo por estos conceptos, debido a acción judicial por incumplimiento planteada por personal de mi empresa afectado a los trabajos/servicios adjudicados, en el marco del Art. 29, 30 y cctes de la Ley N° 20.744 y/o Ley N° 22.250, el mismo será a mi cargo obligándome por la presente a reintegrar el importe total correspondiente dentro de las 96 horas de requerido por el Banco, sin necesidad de interpelación judicial alguna, en caso contrario faculto al Banco a afectar al cobro del monto solicitado todo crédito a favor de esta empresa, ya sea existente o futuro, emergente de esta contratación o cualquier otra.

-----  
**Firma**

-----  
**Prenombre y Apellido**

-----  
**Documento Nacional de Identidad**

-----  
**Lugar y Fecha**

**ANEXO - PROCEDIMIENTO Y RECEPCIÓN DE APERTURA DE OFERTAS**

<b>NOMBRE DEL OFERENTE</b>	
<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>71.293</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA N°</b>	<b>5.420</b>

- Las ofertas deberán presentarse en sobre original, cumpliéndose las demás previsiones contenidas en el Art. 16 del Reglamento de Contrataciones.
- El oferente deberá remitir notificación de participación en forma previa a la apertura, enviando un correo electrónico a la casilla [licitacionesdeservicios@bpba.com.ar](mailto:licitacionesdeservicios@bpba.com.ar)
- En el caso de que, a requerimiento del oferente, el sobre con la oferta se presentare con anterioridad al día estipulado para la apertura, el sobre se depositará en el buzón ubicado en Guanahani 580 - Nivel 3 – Sector A – Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hasta el momento fijado para el Acto de Apertura.
- No se recibirán ofertas fuera del horario establecido en el pliego.
- Se iniciará el Acto de Apertura con la redacción del “Acta de Apertura”, identificada con el Número de Expediente y de Proceso, en la que se dejará constancia de la cantidad de sobres recibidos y el nombre del oferente al que corresponde cada uno.
- El procedimiento será realizado por el personal del Banco en presencia de los oferentes que se encuentren presentes. Se procederá a la apertura y lectura de ofertas, para posteriormente finalizar la confección del Acta de Apertura volcando los valores económicos de las propuestas recibidas, procediéndose a la suscripción de la misma por parte de los funcionarios del Banco y de los oferentes que hayan permanecido a tal fin.

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **ARTICULO 1°.- INTRODUCCIÓN**

El presente documento describe las consideraciones mínimas para la contratación de un servicio de observabilidad y los servicios asociados para su implementación, mantenimiento, capacitación y el acompañamiento necesario para la adopción de una metodología alineada a los estándares y mejores prácticas en la materia, que le permita al Banco tener una visión completa del funcionamiento de las aplicaciones, infraestructura y servicios de TI para gestionar los problemas de la tecnología en forma preventiva y proactiva.

<b>ÍTEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANT. /PLAZO</b>
1	SUSCRIPCIÓN SAAS DYNATRACE	3 AÑOS
2	INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE	1
3	METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD	1
4	CAPACITACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD	1
5	SOPORTE, ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE	36 MESES
6	CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA	1

### **ARTICULO 2°.- CONSIDERACIONES GENERALES**

Los oferentes deberán realizar sus propuestas incluyendo una pormenorizada descripción del servicio propuesto, respetando los dimensionamientos mínimos planteados y las posibilidades de crecimiento estipuladas.

Las especificaciones técnicas de los equipos y/o sistemas, como así también de los detalles de las tareas a realizar por el oferente en el presente pedido, serán consideradas como los parámetros que determinan la calidad de servicio y respecto de ellos se evaluarán los desvíos que pudieran producirse.

El oferente deberá comprometerse explícitamente en la presentación de su oferta, a la aceptación y el estricto cumplimiento de todos los plazos y requerimientos exigidos en la presente Especificación Técnica.

Por último, se deja expresamente aclarado que el adjudicatario deberá realizar todas aquellas tareas y provisiones complementarias que se requieran, a fin de cumplir fehacientemente con el objeto de lo solicitado, estén o no las mismas taxativamente aclaradas en los términos del presente.

### **ARTICULO 3°.- REQUISITOS A CUMPLIMENTAR POR EL OFERTENTE**

#### **3.1 CAPACIDAD TÉCNICA DEL OFERENTE**

Se deberá adjuntar en la oferta la siguiente documentación que acredite la capacidad técnica del Oferente.

- Nómina y antecedentes de los profesionales y técnicos que integran su plantel de trabajo y estarán relacionados con la presente licitación, detallando como mínimo:

- Nombre de la persona.
- DNI de la persona.
- Cantidad de meses de experiencia en el área brindando servicios de similares características.
- Meses de experiencia en instalación, servicio de mantenimiento, configuración o administración de esta herramienta.
- Nivel de certificación otorgado por Dynatrace

- La totalidad del personal relacionado a la presente contratación deberá acreditar experiencia por un plazo mínimo de 3 (tres) años en funciones como las solicitadas para los servicios objeto de esta contratación.

- El oferente debe contar con al menos 3 recursos locales propios, certificados en la herramienta. Dichos recursos deben poseer certificación oficial expedida por Dynatrace como mínimo nivel Associate.

La no presentación total o parcial de lo requerido en este punto podrá considerarse, a solo criterio del Banco, como causal de no cumplimiento de la oferta presentada.

### 3.2 ANTECEDENTES DE PROVISIONES Y MANTENIMIENTOS ANTERIORES

El Oferente deberá acreditar experiencia de un plazo **mínimo de 5 años** en la implementación de servicios similares.

Junto con su oferta, debe presentar una lista de antecedentes para los cuales haya prestado este tipo de servicio, como contratista principal, indicando la razón social de la empresa o nombre del Organismo donde fue prestado el servicio, el período de la contratación, la fecha de finalización, el nombre y apellido del contacto, teléfono, e-mail del contacto y puesto.

La no presentación total o parcial de los antecedentes requeridos en el presente punto podrá considerarse, a solo criterio del Banco, como causal de no cumplimiento de la oferta presentada.

### 3.3 CONDICIONES PARA LOS OFERENTES, FABRICANTES Y/O DISTRIBUIDORES

En el caso que el oferente no sea el fabricante de la herramienta cotizada, deberá presentar nota del fabricante original, en la que se certifique su carácter de representante oficial, distribuidor o vendedor autorizado, se deberá adjuntar documentación de respaldo. La documentación respaldatoria deberá ser suficiente para acreditar la condición solicitada y deberá estar certificada ante Escribano Público como prueba de autenticidad. En caso de que se presenten contratos en idioma extranjero se deberá adjuntar traducción al español, efectuada por traductor público inscripto y con firma certificada por el correspondiente Colegio Profesional.

La mencionada representación deberá acreditar un **plazo mínimo de efectiva vinculación comercial de 12 meses**.

La no presentación total o parcial de la información requerida en el presente punto podrá considerarse, a solo criterio del Banco, como causal de no cumplimiento de la oferta presentada.

### ARTICULO 4º.- REPRESENTANTE TÉCNICO

El oferente designará un REPRESENTANTE TÉCNICO, con perfil técnico comercial que asumirá la representación en todo contacto que, por razones de índole técnica referidas a la contratación que aquí se

trata, se deba efectuar entre el Banco y el adjudicatario. Se deberá consignar al momento de la oferta y en caso de futuro reemplazo:

- Nombre completo
- Clave única de identificación tributaria o documento nacional de identidad
- Currículum vitae de la persona que actuará como representante técnico titular de la propuesta.

En caso de reemplazo por cualquier circunstancia, el adjudicatario deberá notificarlo y presentar todos los requisitos antes mencionados al Banco, reservándose el Banco la facultad de su aceptación.

La no presentación total o parcial de lo requerido en este punto podrá considerarse, a solo criterio del Banco, como causal no cumplimiento de la oferta presentada.

El Banco se reserva el derecho de solicitar la designación de otro representante a su solo juicio, el cual deberá ser designado por la adjudicataria en un **plazo de 10 (diez) días corridos** a partir de que el Banco solicitó su reemplazo, caso contrario será pasible de la penalidad prevista en el **Artículo 22.9 del PCP**.

## **ARTICULO 7°. NORMAS DE RESPUESTA A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **MATRICES DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS**

Las matrices de características técnicas requeridas poseen tres columnas, denominadas: Características mínimas requeridas, Especificación ofrecida y Folio de la oferta.

- a) El BANCO ha completado la columna Características mínimas requeridas por cada ítem con características del equipamiento, del software, del recurso informático, del producto y/o del servicio solicitado (en adelante "EL PRODUCTO") que debe existir en "EL PRODUCTO" ofrecido.
- b) El OFERENTE deberá completar la columna Especificación ofrecida con la palabra "SI" en todos los casos, e indicar en la columna Folio de la oferta, el número de folio de la oferta donde se encuentra la documentación que permita constatar el cumplimiento de la correspondiente "Característica mínima requerida", para lo cual deberá estar detallada claramente cuál es la característica ofrecida. No se admitirá bajo ningún concepto que se haga referencia a un documento general, sino que deberá específicamente indicarse el folio exacto donde se verifique el punto en particular. La omisión de la numeración o de la documentación de respaldo correspondiente, podrán a solo criterio del Banco, considerarse como causal de no cumplimiento de la oferta presentada.
- c) En los casos en que junto con las respuestas deba especificarse cómo y con qué medios se cumplimenta lo requerido, en la Columna Folio de la oferta deberá indicarse el número de folio del expediente que contiene la documentación que especifique de qué manera se da cumplimiento de lo requerido.
- d) Para los casos en los que no sea necesario indicar Folio de la oferta, el BANCO indicará "No se requiere documentación adicional" en la columna Folio de la oferta.

### **IMPORTANTE:**

Todas las características mínimas requeridas son de cumplimiento obligatorio para la presente licitación. El no cumplimiento de cualquiera de estas características se considerará, a solo criterio del Banco, como causal de no cumplimiento de la oferta presentada.

La columna ESPECIFICACIÓN OFRECIDA deberá contener en todos los casos la palabra SI, en caso de omisión de la palabra SI, a solo criterio del Banco, podrá considerarse como causal de no cumplimiento de la oferta presentada.

## ARTICULO 8°. MATRICES DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 8.1. ITEM 1: SUSCRIPCION SAAS DYNATRACE

CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS	ESPECIFICACIÓN OFRECIDA	FOLIO DE OFERTA
<b>1. Requisitos generales</b>		
1.1 El servicio debe contemplar la provisión de las Suscripciones SAAS de la herramienta Dynatrace de nivel Empresarial a favor del Banco que permita tener una visión de la Infraestructura y servicios asociados a las aplicaciones a ser observadas.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.2 La herramienta debe contar con capacidades de analítica e inteligencia artificial Multidimensional/Causal para obtener métricas, analizar métricas en el tiempo y permitir la obtención de tendencias para optimización y mejora.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.3 La Suscripción Dynatrace debe contemplar un esquema basado en consumo de Host Units, DDU's y DEMs siguiendo el modelo detallado en el Anexo – Dimensionamiento.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.4 La herramienta debe centralizar la observabilidad, monitoreo, análisis, seguridad y datos de negocio en una sola plataforma.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.5 Este servicio debe garantizar que todas las actualizaciones del software de Dynatrace se realicen de manera oportuna y sin costo adicional durante el período de vigencia de la contratación.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.6 El software actualizado debe ser compatible con la infraestructura tecnológica del Banco, incluyendo servidores, redes, aplicaciones y demás plataformas. Además, el adjudicatario deberá proporcionar documentación detallada sobre los cambios introducidos en cada actualización y su impacto en el sistema.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.7 La herramienta debe contar con Inteligencia Artificial en forma nativa.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

<p>1.8 El Banco se reserva el derecho de aceptar o rechazar la implementación de las actualizaciones de acuerdo con el impacto de las mismas.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.9 El adjudicatario deberá dar soporte para la implementación de las actualizaciones.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.10 El servicio debe incluir la entrega de dashboards orientados a analizar el desempeño de las aplicaciones, a nivel de sesiones o navegación, identificando rendimiento, errores y su causa raíz.</p> <p>El Banco solicitará los dashboard a demanda y los mismos serán parametrizados y configurados por el adjudicatario junto con el personal del Banco designado para tal fin, a quienes guiarán en todo momento para poder ejecutar el paso a paso de esta tarea, transfiriendo los conocimientos necesarios. El adjudicatario realizará las tareas de configuración de dashboards o bien el servicio de asesoramiento para que los administradores de la herramienta por parte del Banco puedan realizarlas, según le sea requerido.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p><b>2. Requisitos funcionales de la herramienta</b></p>		
<p>2.1 La herramienta debe cumplir con las especificaciones técnicas descritas en la MATRIZ DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PRODUCCIÓN</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>2.2 La herramienta debe cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo "Protección de Activos de Información – Evaluación de Requerimientos mínimos de seguridad integrado totalmente con Active Directory".</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>2.3 La herramienta debe suministrar tableros de control del consumo de las variables de la suscripción (HU, DDU y DEM).</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>2.4 La herramienta debe poseer capacidades de personalización y/o configuración de dashboards de acuerdo con diferentes perfiles de consumo de información o casos de uso.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>2.5 La herramienta debe ser capaz de analizar y medir la experiencia de usuario, sin necesidad de modificar, manualmente, el código de la aplicación bajo observación.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>2.6 La herramienta debe ser capaz de descubrir de manera automática todas las capas de tecnologías (Infraestructura, procesos, servicios, transacciones, información de contenedores y base de datos), que componen los aplicativos sobre los que se quiere analizar la experiencia usuaria. Esto debe lograrse, con</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

la sola instalación de un agente en los servidores que compongan las aplicaciones.		
2.7 La herramienta debe contar con la posibilidad de activar actualizaciones automáticas de todos o algunos de sus componentes y con la posibilidad de seleccionar la forma de actualización automática o manual de acuerdo con las necesidades del Banco.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.8 La herramienta debe permitir consumir vistas agregadas y detalladas acerca de los servicios de los aplicativos y localidades, objeto de medir la calidad de servicio que se brinda al usuario en términos de tiempo de respuesta y disponibilidad.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.9 La herramienta debe hacer uso de Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático y adaptativo, con el objeto de identificar comportamientos anómalos, así como el impacto en el negocio que puedan generar los problemas ocurridos.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.10 La herramienta debe permitir, que un usuario seleccione un rango personalizado de tiempo para el análisis		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.11 La herramienta debe permitir la integración con otras aplicaciones a través de APIs tanto para la ingesta como la extracción de información.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.12 La herramienta debe permitir definir SLOs (Objetivo de nivel de servicio) para ser utilizados en el análisis de la experiencia de usuario		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.13 La herramienta debe mostrar de manera gráfica, la dependencia y contribución de los servicios a la performance de una aplicación de manera automática.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.14 La herramienta debe poseer la capacidad de hacer uso de analítica de logs en el análisis de experiencia usuario. Centralizando métricas, trazas y logs e integrando estas automáticamente.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.15 Para alcanzar el análisis de experiencia usuario requerido la herramienta debe basarse en un único agente por servidor. No se permitirá la instalación de más de un agente por servidor o procedimientos manuales.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.16 El elemento del servicio a través del cual se analiza la experiencia de usuario debe contar con la capacidad de integración con la herramienta de gestión de incidentes del Banco (actualmente se utiliza la herramienta es BMC Helix).		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

<p>2.17 El elemento del servicio a través del cual se analiza la experiencia de usuario deberá contar con la capacidad de integración con herramientas analíticas, como por ejemplo: Power BI y herramientas de remediación como Ansible.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>2.18 La herramienta debe contar con soporte para consumo de métricas, configuración como código y despliegue de agentes, así como integración con herramientas tercerizadas vía llamadas del tipo API.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p><b>3. Análisis y Determinación de Problemas en las transacciones del usuario</b></p>		
<p>3.1 Para los casos en donde se instale un agente, solo debe requerir una mínima o ninguna configuración para que el mismo sean capaz de obtener todos los datos de performance disponibles. Tampoco debe ser necesaria la modificación del código de la aplicación.</p>		
<p>3.2 Para identificar el impacto en la experiencia usuario, se debe poder identificar si ello depende de la base de datos, o de la infraestructura de los servidores donde se encuentran instaladas dichas bases, todo esto sin la necesidad de instalar componente alguno.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>3.3 El servicio debe contemplar la capacidad de instalar agentes en los siguientes sistemas operativos: Windows y Linux, además de contemplar la detección de contenedores de Kubernetes.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>3.4 Pudiendo la experiencia usuaria verse afectada por múltiples componentes, el servicio deberá permitir identificar la causa raíz de esta afectación.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>3.5 La herramienta debe ser capaz de identificar el impacto al negocio de los problemas que afecten a las aplicaciones en términos de servicios y usuarios afectados, ello sin necesidad de modificar las aplicaciones o código de aplicaciones del Banco.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>3.6 La herramienta debe identificar los tiempos de respuesta de llamados a servicios externos, de los cuáles puede depender la experiencia usuaria, sin instalar nada sobre estos servicios externos.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>3.7 La herramienta deberá aislar en forma gráfica la topología o flujo de servicios, la transacción de negocio a analizar.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>3.8 Para el análisis de la experiencia de usuario la herramienta debe identificar los porcentajes de contribución de cada capa o servidor en el tiempo de respuesta total de las transacciones, que ejecutan los usuarios.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>3.9 La herramienta debe poseer la capacidad de detectar problemas de comunicación asociados a procesos, a nivel de protocolo TCP/IP, así como errores en</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

protocolos específicos como HTTP, pudiendo estos ser motivos de afectación a la experiencia de uso.		
3.10 La herramienta deberá analizar componentes .NET, Java, Tomcat u otros similares de la industria, que se encuentran consumiendo elevados tiempos de procesamiento y/o recursos de infraestructura.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.11 La herramienta de análisis y experiencia de usuario deberá brindar visibilidad de la trazabilidad de los servicios, por ejemplo, para servicios Web y Móviles: usuario final / servidor WEB / aplicativo / datasource / query / base de datos / instancia / servidor.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.12 La herramienta debe poseer la capacidad activa de monitorear la capa de red en el host como a nivel de procesos individuales, siendo estos componentes clave que puedan afectar el uso de los aplicativos.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.13 Con el fin de contar con más contexto de los usuarios o transacciones que utilizarán las aplicaciones, la herramienta debe permitir capturar parámetros enviados dentro de los servicios para generar métricas o casos de uso (tiempo de respuesta, tasa de fallo, cantidad de peticiones) y estas puedan ser usadas dentro de los tableros o Dashboards generados para ayudar en el análisis de información.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.14 El servicio de análisis de la herramienta debe brindar la funcionalidad de generar perfiles de alertas en base a la agrupación de diferentes eventos que ocurran dentro del ambiente.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.15 La herramienta debe soportar la capacidad de identificar, si se cuentan con vulnerabilidades, identificando afectación de las mismas, y el alcance de estas.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
<b>4. Visibilidad granular y real del Usuario</b>		
4.1 La visibilidad/análisis del usuario final deberá ser obtenida a través del mismo agente que se desplegó en todos los servidores.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.2 La herramienta debe poder analizar todas las transacciones que utilicen los usuarios finales cuando se navega por las aplicaciones monitoreadas en tiempo real.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.3 El dashboard de análisis y visibilidad de la experiencia de usuario, debe brindar visibilidad de las transacciones web y/o móviles proporcionando capacidad de entregar información como: IP Usuario final, localidad geográfica, ISP (Proveedor del Servicio de Internet), tipo de Conexión, Tiempo de Respuesta, transacciones ejecutadas.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

4.4 La herramienta debe proveer estadísticas que dependan de la actividad real de los usuarios, las cuales podrán ser llevadas a Dashboards dinámicos.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.5 Para el análisis de la experiencia usuario, la herramienta deberá soportar la capacidad de hacer una simulación de la actividad real construida en base a la información de la sesión del usuario.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.6 El análisis y creación de tableros deben ser dinámicos sobre las acciones de usuarios y también debe permitir realizarlo a través de queries avanzadas y específicas.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
4.7 Para tener un contexto más específico de los usuarios la herramienta debe poder capturar y manejar propiedades de las sesiones, dentro de las aplicaciones para la creación de métricas específicas.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
<b>5. Monitoreo de Nube y entornos virtualizados</b>		
5.1 Integraciones con servicios IaaS, SaaS, PaaS, FaaS, DaaS y CaaS para la extracción y manejo de métricas, que pueden afectar la experiencia de uso de los aplicativos.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
5.2 El servicio debe soportar arquitecturas On Premise, híbridas, con escenarios virtualizados, IaaS, PaaS, contenerizados o Serverless.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
<b>6. Monitoreo de entornos Mainframe</b>		
6.1 El servicio ofrecido deberá soportar ambientes Mainframe (IBM Z Series) o bien permitir la integración a herramientas de monitoreo de esta plataforma.		
<b>7. Monitoreo Sintético</b>		
7.1 Con el fin de anticiparse a una mala experiencia del usuario final, el servicio debe soportar el monitoreo de transacciones críticas del Banco, emulando la actividad de un usuario final mediante transacciones sintéticas hechas desde un cliente "robot" a través de la ejecución de scripts que contienen secuencias de navegación dentro de las aplicaciones web asignadas, basado en un calendario preestablecido.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
7.2 El servicio debe permitir la configuración del inicio de la interacción del usuario simulado, hasta el momento que finalice su interacción y se debe ejecutar con una periodicidad personalizable.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
7.3 La Interfaz unificada a través de la cual se brinda el servicio debe permitir utilizar/desplegar robots en las locaciones de Banco y debe permitir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de sitios web (URL)</li> <li>• Monitoreo de secuencias de navegación web (flujo)</li> </ul>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo HTTP-Request, para servicios que son atendidos por una aplicación web y/o móvil.</li> </ul>		
7.4 La herramienta debe ofrecer la capacidad de identificar las transacciones más lentas o con falla y generar alertas basado en umbrales parametrizables.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
7.5 La herramienta debe ofrecer la capacidad de ejecutar transacciones sintéticas desde diferentes localidades a nivel mundial disponibles por el servicio.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
7.6 La herramienta debe ofrecer la capacidad de la modificación y eliminación de los monitoreos sintéticos ya implementados. En caso de eliminación las variables liberadas pueden reutilizarse en otros aplicativos o servicios.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
7.7 La herramienta debe ofrecer la capacidad de crear análisis sintéticos tanto a través de scripting como a través de grabaciones automáticas desde el navegador.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
7.8 La herramienta debe ofrecer la capacidad analizar las pruebas sintéticas por un motor de IA para la determinación de causa raíz de problemas que puedan afectar a las aplicaciones y experiencia digital de usuario.		
7.9 Debe incluir la observación de entornos en los siguientes Sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows Server, con versiones vigentes y soporte de fabricante.</li> <li>• Linux Server, con versiones vigentes y soporte de fabricante</li> <li>• Entornos IBM Z Series</li> <li>• Entornos Red Hat OpenShift</li> </ul>		
7.10 Debe incluir la observación de Servicios basados en tecnologías: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Java y/o JavaScriptt</li> <li>• Servicios Tomcat</li> <li>• Servicios IIS basados en Asp .Net</li> <li>• Servicios SpringBoot</li> <li>• Servicios Jetty</li> <li>• Bases de datos SQL Server</li> <li>• Bases de datos Oracle</li> <li>• Bases de datos PostgreSQL</li> <li>• Contenedores de Kubernetes.</li> <li>• Bases de datos sobre entornos Mainframe (IBM Z)</li> </ul>		
7.11 La herramienta debe brindar información detallada al nivel de cada uno de los servidores (capa de infraestructura), servicios y procesos (Capa de aplicaciones), Contenedores y Bases de Datos. Además, debe incluir la integración y gestión de		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

<p>tecnologías específicas como F5 y Citrix, asegurando una visibilidad completa y un control eficiente de los componentes del sistema.</p>		
<p>7.12 La instrumentación de las plataformas indicadas no debe requerir configuración a nivel de servidor o instancia. Es decir, más allá del despliegue del agente (donde sea necesario), no deberá efectuarse configuración adicional a nivel de sistema operativo, servicios, procesos, contenedores o aplicaciones desplegadas. No se aceptarán soluciones que requieran acondicionamientos o cambios efectivos en la programación de las aplicaciones para lograr los objetivos de telemetría.</p>		
<p>7.13 Una vez desplegado, la herramienta debe mostrar un mapa detallado de dependencias, que grafique la interacción relevante entre todas las instancias a todo nivel (Capa infraestructura, capa procesos, capa servicios), brindando contexto funcional, e indistinto de la ubicación geográfica de los servidores donde se alojan los servicios.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>7.14 La herramienta debe brindar información detallada a nivel de la capa de frontend, permitiendo agrupar los requerimientos que provienen de la capa de usuario, a fin de clasificar a las aplicaciones en base a su función operativa.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>7.15 En cuanto a rendimiento, la herramienta desplegada debe mostrar en un panel detallado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la cantidad de los usuarios que acceden a los servicios de frontend, su ubicación geográfica e información de contexto, como versiones de sistema operativo y versión de navegador utilizado para el acceso al servicio.</li> <li>• Información al respecto de la operación de la aplicación, como, por ejemplo:</li> <li>• Confirmación de páginas web debidamente cargadas en el dispositivo del usuario</li> <li>• Detalles de las acciones efectuadas por los usuarios dentro de la sesión (entiéndase como sesión, la conexión que establece el usuario contra el frontis de aplicaciones, y todas las acciones que efectúa dentro del mismo hasta que termina su interacción con el portal)</li> <li>• Detalles de los errores a nivel de aplicación, mostrando la tasa de errores por unidad de tiempo en los que se incurre.</li> <li>• Asimismo, el frontend debe detallar la lista de todos los componentes y/o servicios, permitiendo mostrar de forma gráfica, el flujo de la información, desde el inicio de la sesión del usuario en el frontend,</li> </ul>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

<p>pasando por la capa de Middleware, Bases de datos, e infraestructura y explicando la relación que tienen estos servicios en el consumo de la capa de infraestructura del o los equipos que los soportan.</p>		
<p>7.16 En cuanto al desempeño del usuario, la herramienta debe brindar información específica a la conducta del usuario al interactuar con la plataforma, de modo que puedan establecerse los lineamientos de calidad que se espera ofrecer al usuario final al interactuar con la plataforma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe permitir diferenciar entre usuarios reales, y usuarios que interactúen con el frontis web de forma automatizada (por ejemplo, bots o sintéticos)</li> <li>• Debe permitir entender la conducta de la aplicación, mostrando en detalle aquellos usuarios que no pudieron acceder a la aplicación, o tuvieron acciones que evidencias actividades inconclusas, tales como rebotes al contactar a la aplicación, o el abandono de la aplicación mientras se interactuaba con ella.</li> <li>• Debe mostrar el detalle de la duración de cada una de las acciones del usuario, permitiendo estudiar detalladamente todas las dependencias de la plataforma (esto es, mostrando el flujo de la información desde la capa de aplicación, recorriendo la capa de middleware (servicios y/o procesos), bases de datos e infraestructura), visualizando el tiempo de ejecución que se tomó para la acción del usuario en cada uno de estos niveles.</li> <li>• Debe permitir definir un objetivo de conversión que se alinee con las necesidades del negocio, esto es, contabilizar aquellas sesiones de usuario que alcanzaron un hito específico al interactuar con la aplicación</li> <li>• Debe permitir desarrollar Dashboards equivalentes a Embudos de conversión</li> <li>• Debe brindar alternativas basadas en estándares de la industria (Como el APDEX Rating), para poder medir objetivamente la percepción de calidad del usuario al interactuar con la solución. Esto debe vincularse con aquellos elementos que afecten este puntaje, tales como errores en la ejecución de los comandos de la aplicación, o tiempos de espera excesivos en cualquier componente de ejecución de esta.</li> <li>• Debe permitir reconstruir una sesión de usuario cualquiera, permitiendo visualizar de forma segura, las acciones que el usuario efectuó en la sesión en cuestión, lo que permite entender el proceso que sigue el usuario al interactuar con la misma, viendo</li> </ul>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

<p>al mismo tiempo, aquellos apartados donde el usuario evidencia una mala experiencia de uso, como largos tiempos de espera o códigos de error que le devuelve la aplicación a nivel de navegador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe permitir contar con funcionalidades de backtracing, mostrando la ejecución de código o el llamado a comandos de bases de datos, y mapeando los errores detectados con la traza o trazas que los generan.</li> <li>• Debe permitir mostrar la información resumida del rendimiento de la aplicación y de la experiencia del usuario, en un dashboard</li> <li>• Debe permitir mostrar la información del rendimiento de los servicios web, mostrando información de tiempos de respuesta, sesiones en uso, servicios con los que interactúa (Como otros servicios web o servicios de base de datos), o tasa de transacciones.</li> <li>• Debe permitir mostrar la información del rendimiento de los servidores monitoreados en todas sus dimensiones críticas. Desde la ventana específica del monitoreo del servidor, debe poder accederse en contexto, a la información de los servicios o aplicaciones que soporta.</li> <li>• Debe permitir la definición de métricas clave de negocio, que permitan identificar elementos claves de funcionamiento de la solución. Al mismo tiempo, debe permitir mostrar el desempeño de la métrica en el tiempo, y poder colocarla en un dashboard de servicio.</li> </ul> <p>Los dashboard deberán permitir el acceso en base a roles, permitiendo contar con personalización para cada perfil que el Banco requiera.</p>		
<p>7.17 La herramienta debe facilitar la resolución de problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe brindar un acceso directo cuando se detecte cualquier problema con algún servicio en cualquiera de las capas de servicio que cubra (infraestructura, middleware, base de datos o frontend)</li> <li>• Debe abrir un caso interno identificado con un número para seguimiento, mostrando todas las dependencias afectadas cuando se evidencia un problema, al mismo tiempo mostrando aquellos parámetros que se afectan en dimensiones como: rendimiento, incremento en la tasa de errores, o problemas de infraestructura.</li> <li>• Debe triangular los problemas más probables (esto es, la causa raíz), mediante técnicas de análisis de trazas verticales (Procesos y servicios dependientes</li> </ul>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

<p>dentro de un mismo host), y horizontales (Procesos y servicios dependientes entre otros hosts), cercando la causa más probable del problema y mostrando evidencia fehaciente a nivel de ejecución de secuencias, acceso a llamados de bases de datos, detalles a nivel de aplicación o evidencias de problemas de disponibilidad a nivel de infraestructura, entre otros. La herramienta debe tener el contexto funcional de los servicios como un todo, y nunca mediante el análisis individual y no relacionado de componentes desagregados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá tener la capacidad de integrarse con los servicios de gestión de incidentes del Banco para la asignación a los operadores del Banco adecuados para el seguimiento y cierre del caso, como así también el mapeo de los problemas hasta su resolución.</li> </ul>		
---	--	--

## 8.2. ÍTEM 2: "INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE"

<b>CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS</b>	<b>ESPECIFICACIÓN OFRECIDA</b>	<b>FOLIO DE OFERTA</b>
<b>1. Requisitos generales</b>		
1.1 El adjudicatario deberá detallar los requisitos técnicos y/o funcionales que necesite su servicio a fin de poder ser implementado en los ambientes del Banco.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.2 El adjudicatario deberá encargarse de la instalación, configuración y puesta en marcha de la herramienta Dynatrace en la infraestructura del Banco.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.3 ALCANCE INICIAL: El adjudicatario deberá desplegar las licencias en todos los componentes que integran las aplicaciones detalladas a continuación <ul style="list-style-type: none"> <li>- BIP (Web y Móvil)</li> <li>- BIP Sucursales</li> <li>- Coretech</li> <li>- Cuenta DNI (para experiencia de usuario)</li> </ul> Como mínimo la herramienta deberá quedar implementada en el ambiente productivo de las aplicaciones.  En el "Anexo DIMENSIONAMIENTO" se detallan los componentes asociados a estas aplicaciones y el dimensionamiento de consumo de las distintas variables de la suscripción.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

<p>1.4 El adjudicatario deberá entregar un cronograma de trabajo donde conste el detalle de los entregables, las tareas a ejecutar en cada ambiente, las pruebas a ejecutar y los criterios de aceptación de la puesta en marcha de la herramienta. El cronograma debe contemplar todas las tareas detalladas en este apartado de la matriz para el ITEM 2 "<i>INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE</i>".</p> <p>El plazo para la entrega del cronograma será de 30 días corridos contados a partir del perfeccionamiento del contrato.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.5 El adjudicatario debe realizar la personalización de la herramienta en cuanto a las cuestiones de forma (por ejemplo: logo institucional) y las configuraciones necesarias para alcanzar la observabilidad de todos los componentes que integran las aplicaciones alcanzadas para la puesta en marcha, tales como: infraestructura de servidores, middleware, base de datos y demás componentes.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.6 El adjudicatario deberá identificar los elementos de infraestructura de cada una de las aplicaciones alcanzadas en el punto 1.3 "<i>ALCANCE INICIAL</i>" y servicios asociados.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.7 El adjudicatario deberá realizar el diseño funcional y la arquitectura de la solución necesaria para la puesta en marcha.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.8 El adjudicatario deberá realizar la configuración del diseño funcional previa aprobación del Banco.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.9 El adjudicatario deberá realizar la instalación y configuración de todos los componentes para que puedan ser alcanzados por el servicio de observabilidad.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.10 El adjudicatario deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir tableros de indicadores a elección del Banco</li> <li>• Desarrollar alertas por cada aplicación a elección del Banco</li> <li>• Generar y automatizar reportes a elección del Banco</li> </ul>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.11 En cuanto al monitoreo de experiencia de usuario final, el adjudicatario deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar y configurar el servicio de análisis de la experiencia del usuario final en los aplicativos alcanzados.</li> <li>• Configurar, reportar y analizar al menos las cinco (5) transacciones críticas del negocio en las aplicaciones alcanzadas</li> </ul>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.12 El adjudicatario deberá configurar los siguientes</p>		<p>NO SE REQUIERE</p>

<p>SLOs (objetivo de nivel de servicio): Para cada una de las transacciones críticas se debe reportar el cumplimiento/incumplimiento de Niveles de Servicios por transacción. Adicionalmente, se debe indicar porcentaje de cumplimiento, porcentaje comprometido, tiempo de respuesta promedio, tiempo de respuesta comprometido.</p>		<p>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.13 La instalación, configuración y puesta en marcha se dividirá en 2 fases que contemplarán todo lo detallado en los siguientes puntos:</p> <p>Fase 1: Evaluación y Diseño (30 días)</p> <p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la infraestructura, requisitos de monitoreo y definición de la arquitectura de la herramienta Dynatrace.</li> <li>• Evaluación del mapa de aplicaciones actual y requerimientos en curso.</li> <li>• Validar requisitos para preparación de un entorno de prueba.</li> <li>• Definición de la estrategia de implementación.</li> <li>• Entrega del cronograma de trabajo de la Fase 2.</li> </ul> <p>Fase 2: Instalación, Configuración y Puesta en Marcha (60 días)</p> <p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación y despliegue de los componentes de Dynatrace en el ambiente del banco; considerando ambientes de QA, homologación y producción.</li> <li>• Instalación de agentes en infraestructura on-premise y en la nube.</li> <li>• Configurar usuarios y perfiles en base a los roles definidos por el banco</li> <li>• Integrar el acceso de la herramienta con el AD del banco</li> <li>• Configurar monitores sintéticos (al menos un sintético por aplicación a observar)</li> <li>• Configurar URLs de aplicaciones que deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incorporación de tags</li> <li>○ Detección de campos claves para identificación de usuarios/Ids sesiones</li> <li>○ Detección de campos para uso en las conversiones</li> </ul> </li> <li>• Configurar gestión de logs de aplicaciones considerado políticas de parsing (al menos uno por aplicación)</li> <li>• Configurar políticas "personalizadas" de detección y</li> </ul>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

<p>tratamiento de anomalías (al menos 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurar Dashboards que complementen el governance de TI; considerar al menos estas áreas y roles agrupados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Métricas de salud de la Infraestructura</li> <li>○ Métricas de salud de los servicios</li> <li>○ Métricas de salud de las aplicaciones</li> <li>○ Métricas de la experiencia de usuarios</li> </ul> </li> <li>• Configurar Dashboards de métricas de negocio (al menos 1 por aplicación) que contenga los datos requeridos por el Banco.</li> <li>• Configurar los SLI/SLOs asociados con la disponibilidad y desempeño de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Infraestructura</li> <li>○ Servicios</li> <li>○ Aplicaciones</li> </ul> </li> <li>• Configuración del Appdex para medir la experiencia de usuario de aplicaciones</li> <li>• Configurar tableros de predicción de consumo/forecasting</li> <li>• Realizar las pruebas de puesta de servicio.</li> <li>• Realizar la puesta en producción.</li> </ul>		
--	--	--

### 8.3. ITEM 3: METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD

<b>CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS</b>	<b>ESPECIFICACIÓN OFRECI DA</b>	<b>FOLIO DE OFERTA</b>
<b>1. Requisitos generales</b>		
1.1 El adjudicatario deberá realizar la reunión de Kick Off para presentar el proyecto a todos los representantes que el Banco defina de las áreas involucradas. Esta reunión podrá realizarse en formato virtual, presencial o híbrida a elección del Banco.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.2 El adjudicatario elaborará la minuta de reunión adjuntando a la misma toda la documentación que se haya presentado o expuesto durante el Kick Off.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.3 El adjudicatario deberá: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Releva r los indicadores (KPIs) del Governance de TI afectados a la observabilidad</li> <li>• Releva r los indicadores (KPs) del negocio que puedan generarse desde la observabilidad</li> <li>• Establecer el mapa de correlación entre KPIs del negocio con los KPIs de TI</li> </ul>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.4 El adjudicatario deberá: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la participación de las áreas técnicas desde la óptica de Observabilidad</li> <li>• Evaluar la madurez de los procesos de DevSecOps (ej. Pipelines) para las</li> </ul>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

<p>aplicaciones incluidas en este requerimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer puntos de mejora para el DevSecOps</li> </ul>		
<p>1.5 El adjudicatario deberá realizar un Observability Assesment que permita establecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de madurez actual</li> <li>• Roadmap de próximas etapas / journey de Observabilidad</li> <li>• Metas de corto y mediano plazo</li> <li>• Plan de trabajo para alcanzar las metas</li> </ul> <p><b>Como resultado del mismo deberá entregar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El análisis de las brechas (gap análisis) y</li> <li>• El plan detallado del paso a paso para la adopción de la metodología de observabilidad.</li> </ul> <p>El banco dispondrá de 10 días para la aceptación/rechazo de los entregables.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.6 El adjudicatario deberá desarrollar y entregar una metodología de observabilidad alineada a las mejores prácticas en la materia, desarrollada exclusivamente para el Banco y aplicable en el contexto organizacional.</p> <p>El banco dispondrá de 10 días para la aceptación/rechazo del entregable.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

#### **8.4. ITEM 4: CAPACITACIÓN SOBRE LA METODOLOGÍA DE OBSERVABILIDAD**

<b>CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS</b>	<b>ESPECIFICACIÓN OFRECIDA</b>	<b>FOLIO DE OFERTA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos generales</b></li> </ul>		
<p>1.1 La capacitación deberá realizarse en formato virtual, presencial o híbrido a elección del Banco.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.2 El adjudicatario deberá capacitar a las áreas técnicas y no técnicas del Banco sobre el concepto de observabilidad y las mejores prácticas en la materia, instruirlos sobre la forma de adopción de la metodología y el cambio de paradigma en la forma de trabajo. El adjudicatario deberá realizar 4 instancias de capacitación, siendo un total de 60 asistentes. Cada instancia de capacitación deberá contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 asistentes por instancia</li> <li>• 8 horas de capacitación por instancia divididas en al menos 2 clases</li> </ul>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máximo tiempo de duración diaria de cada clase: 4 horas</li> <li>• El temario deberá abordar todos los conceptos que se incorporan al Banco con la nueva metodología de observabilidad, los compromisos y responsabilidades que debe asumir cada área respecto a la nueva metodología, los beneficios esperados de su implementación, los pasos para implementarla y ejemplos prácticos de aplicación ajustados a casos de uso del Banco.</li> </ul>		
---	--	--

### **8.5. ITEM 5: SOPORTE, ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DYNATRACE**

<b>CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS</b>	<b>ESPECIFICACIÓN OFRECIDA</b>	<b>FOLIO DE OFERTA</b>
<b>1. Requisitos generales</b>		
1.1 El adjudicatario deberá proveer el servicio de soporte técnico necesario para garantizar el correcto funcionamiento de la herramienta.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.2 El soporte técnico deberá estar disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
<p>1.3 En caso de que un incidente no pueda ser resuelto por el soporte técnico del adjudicatario, el Banco tendrá la posibilidad de escalar el incidente directamente a plataforma del fabricante. Esta acción no exime al adjudicatario del cumplimiento de los niveles de servicio acordados en la presente contratación y será responsable por asegurar que el fabricante brinde respuesta al requerimiento del Banco.</p> <p><b>CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES:</b></p> <p>Para tener un nivel de servicio acorde a las necesidades de Banco, se establecen cuatro niveles de incidentes, a fin de priorización de atención a partir de su criticidad:</p> <p><b>Crítico:</b> Caída total de la herramienta Dynatrace en el entorno productivo o indisponibilidad que no permita el uso o acceso a la misma.</p> <p><b>Alto:</b> Caída parcial o problemas de performance de la</p>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

<p>herramienta Dynatrace en el entorno productivo</p> <p>Medio: Problemas de la herramienta Dynatrace que no afectan al entorno productivo</p> <p>Bajo: Problemas menores de la herramienta Dynatrace o consultas generales</p>		
<p>1.4 NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO REQUERIDO (SLA):</p> <p>Para tener un nivel de servicio acorde a las necesidades de Banco, se establecen los niveles de servicio esperados para el tratamiento de incidentes, a fin de poder tener un correcto seguimiento y escalabilidad de los mismos, considerando su nivel de criticidad:</p> <p>Tiempo de Respuesta: Comienza desde el momento en que el responsable del Banco contacta al servicio técnico del adjudicatario comunicando la existencia de un incidencia o problema hasta que se le asigna el número de ticket. Esta comunicación podrá ser telefónica, vía e-mail y/o a través de la herramienta de gestión que posea el adjudicatario o la que el Banco designe para tal fin, esta comunicación tendrá carácter de notificación fehaciente.</p> <p>Tiempo de Resolución: Es el tiempo que transcurre desde que el Banco notificó fehacientemente el incidente hasta que es totalmente restaurado el servicio. Las soluciones brindadas podrían ser transitorias (parches o soluciones alternativas), mientras que los plazos de la solución definitiva del incidente deben ser establecidos en función del diagnóstico.</p> <p><b>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA:</b> Este tiempo no superará en ningún caso los 15 minutos.</p> <p><b>TIEMPOS MÁXIMOS DE RESOLUCIÓN:</b></p> <p>INCIDENTE CRÍTICO: 4 horas corridas para resolver o aplicar parches y/o soluciones alternativas INCIDENTE ALTO: 8 horas corridas para resolver o aplicar parches y/o soluciones alternativas</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

<p>INCIDENTE MEDIO: 24 horas corridas para resolver o aplicar parches y/o soluciones alternativas INCIDENTE BAJO: 48 horas corridas para resolver o aplicar parches y/o soluciones alternativas</p>		
<p>1.5 Para todo incidente Crítico o Alto el adjudicatario deberá enviar el reporte del incidente como mínimo con el detalle de: la fecha del incidente, duración de la afectación, impacto, diagnóstico, acciones correctivas llevadas a cabo, acciones preventivas y acciones futuras que mitiguen el riesgo de recurrencia del incidente. El reporte deberá ser entregado como máximo antes de las 17 hs. del día hábil posterior al incidente.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.6 Los requerimientos de mantenimiento evolutivo tales como integración con otras herramientas, configuración de flujos, incorporación de nuevos componentes, asesoramiento sobre el uso y demás requerimientos que no respondan a un incidente se gestionarán en días y horarios hábiles. El Banco contactará al servicio técnico del adjudicatario comunicando la necesidad y solicitará se le asigne el número de ticket al requerimiento evolutivo. Luego del análisis el adjudicatario indicará los plazos de ejecución del requerimiento y se acordará entre el Banco y el adjudicatario la fecha de entrega. La fecha de entrega pactada deberá ser documentada, vía e-mail y/o a través de la herramienta de gestión que posea el adjudicatario o la que el Banco designe para tal fin, esta comunicación tendrá carácter de notificación fehaciente. El adjudicatario deberá cumplir con la fecha de entrega acordada para cada requerimiento.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.7 El mantenimiento evolutivo deberá contemplar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de nuevas aplicaciones o servicios a la herramienta de observabilidad.</li> <li>• Análisis de datos recolectados para optimización del rendimiento de aplicaciones y la infraestructura.</li> <li>• Ajustes en la configuración de Dynatrace para una mejor eficiencia y monitoreo continuo.</li> <li>• Soporte continuo para mantener la herramienta Dynatrace operativa y ajustada a medida que la infraestructura crece o cambia.</li> <li>• Soporte para la optimización continua del sistema.</li> <li>• Implementación de nuevas integraciones (casos de uso) con otras herramientas para automatizar procesos/mejorar indicadores.</li> </ul>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.8 El adjudicatario deberá acompañar al Banco en el</p>		<p>NO SE REQUIERE</p>

<p>proceso de adopción de la metodología para lograr la adopción. Este servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento para la adopción de la observabilidad dentro de la organización</li> <li>• Seguimiento del avance de plan detallado, recomendaciones y sugerencias para minimizar los desvíos.</li> <li>• Creación de informes de rendimiento para identificar áreas de mejora continua.</li> <li>• Optimización sobre el uso de los recursos de la suscripción</li> <li>• Realización de sesiones en modalidad hands-on orientado a las tareas y objetivos de cada área involucrada en el uso de la herramienta (ej. Hands-on para soporte de infraestructura. Hands-on para operaciones; hands-on para grupos de desarrollo, hands-on para gerentes de TI, etc.). Utilizar casos de uso típicos del día a día.</li> <li>• Reuniones periódicas de revisión y análisis de nuevos requerimientos que impacten en la observabilidad (ej. Nuevas aplicaciones, nuevos proyectos o herramientas de desarrollo, nuevos grupos de trabajo, nuevos productos digitales liberados por el banco, etc.)</li> <li>• Publicación del forecasting del uso de los recursos</li> <li>• Publicación de información sobre del FinOps de la utilización del licenciamiento</li> <li>• Transferencia de conocimiento al personal del Banco sobre las actualizaciones que el fabricante libere sobre la herramienta.</li> </ul>		<p>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.9 El adjudicatario deberá realizar, mantener y documentar estándares y procedimientos para los procesos de propia competencia relacionados con el cumplimiento del presente servicio</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.10 El adjudicatario deberá mantener actualizado a su personal en todos aquellos conocimientos (técnicos y no técnicos) requeridos para posibilitar un cumplimiento eficiente de su trabajo sobre la infraestructura informática del Banco objeto del servicio.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.11 El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva frente a las oportunidades de mejora del servicio y de reducción de costos.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>
<p>1.12 El adjudicatario deberá dotar al personal a su cargo de la infraestructura necesaria para mantener una fluida comunicación para el cumplimiento del servicio acordado.</p>		<p>NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</p>

**8.6. ITEM 6: CAPACITACIÓN SOBRE EL USO DE LA HERRAMIENTA**

<b>CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS</b>	<b>ESPECIFICACIÓN OFRECIDA</b>	<b>FOLIO DE OFERTA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos generales</b></li> </ul>		
1.1 La capacitación deberá realizarse en formato virtual, presencial o híbrido a elección del Banco.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
1.2 El adjudicatario deberá capacitar a las áreas técnicas respecto al uso de la herramienta. El adjudicatario deberá realizar 2 instancias de capacitación, las cuales deben ser brindadas por la marca de la herramienta.  Cada instancia de capacitación deberá contemplar: 15 asistentes por instancia 12 horas de capacitación divididas en al menos 3 clases Máximo tiempo de duración diaria de cada clase: 4 horas El temario deberá abordar todas las funcionalidades de la herramienta necesarias para el uso de las áreas técnicas.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

**8.7. MATRIZ DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PRODUCCIÓN**

<b>CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS</b>	<b>ESPECIFICACIÓN OFRECIDA</b>	<b>FOLIO DE OFERTA</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES</b>		
1.1 La solución debe cumplir con lo normado en la comunicación del B.C.R.A. "A" 7724 "Gestión de la relación con terceras partes" y sus modificatorias. El Banco podrá en cualquier momento requerir se presente la documentación que acredite su cumplimiento.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
<b>2. INFRAESTRUCTURA</b>		
2.1 El adjudicatario deberá presentar un detalle y mapa de la infraestructura de TI de la solución, y como se interrelaciona con los servicios del Banco, contemplando alcance.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.2 El adjudicatario deberá presentar documentación sobre contingencia y tiempo de recuperación en caso de falla.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.3 El oferente deberá especificar los requerimientos mínimos respecto a versionado de SO en el caso de utilización en dispositivos móviles.		
2.4 El oferente deberá indicar si posee alta disponibilidad de la infraestructura.		
2.5 En el caso que la solución requiera funcionar mediante		NO SE REQUIERE

la instalación de un cliente en el puesto de trabajo del usuario, debe instalarse, configurarse y ejecutarse en sistemas operativos Windows 10 y versiones superiores. El adjudicatario debe asegurar y ajustar la aplicación a fin de no afectar a los programas ejecutados en el puesto de trabajo.		DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
2.6 En el caso que la solución requiera funcionar bajo algún browser, debe ser compatible con Google Chrome versión 110.x y superiores, Microsoft Edge versión 110.x y superiores. El oferente debe indicar la cantidad, las versiones y usos de las licencias de los Sistemas Operativos, y cualquier otro requerimiento de software, necesarios para el adecuado funcionamiento de la solución.		
<b>3. PUESTA EN OPERACIÓN</b>		
3.1 El adjudicatario deberá presentar un mapa de proceso conteniendo las aplicaciones que forman parte de los servicios su escalabilidad, impacto y plan de contingencia.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.2 El adjudicatario deberá presentar un detalle de la toda la infraestructura de TI y de los centros de procesamiento contemplando alcance y contingencia en caso de falla.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.3 El tiempo de guarda de la información deberá ajustarse a lo normado por el BCRA y organismos de contralor del Banco manteniendo los respaldos por el tiempo que éste determine.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.4 El adjudicatario deberá mantener los respaldos duplicados e informar sitio de guarda.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.5 El adjudicatario deberá indicar donde estarán ubicados los sitios de guarda de los respaldos original y duplicado no pudiendo utilizar la misma locación para ambos.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.6 El adjudicatario deberá informar el circuito de recuperación de la información y su tiempo estimados teniendo como límite para la entrega de la información 24hs hábiles.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.7 El adjudicatario deberá permitir acceso irrestricto por parte de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias a las instalaciones, áreas de control y la documentación relacionada con la Tecnología Informática.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.8 El adjudicatario deberá permitir la inspección por parte del Banco a las instalaciones, áreas de control y la documentación relacionada con la Tecnológica Informática.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.9 El adjudicatario deberá prever realizar los respaldos diarios de todos los datos que se procesen dentro del entorno de la nueva solución e informar metodología de		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

ejecución.		
3.10 El adjudicatario deberá entregar Junto al producto un listado con las versiones de todas las tecnologías utilizadas como parte de la solución propuesta por la empresa licitadora.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
3.11 El adjudicatario deberá integrarse a las herramientas homologadas por el Banco para el ciclo de vida del software.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL
<b>4. COMUNICACIONES</b>		
4.1 TIPO DE ENLACES NECESARIOS (enlaces públicos/internet o enlaces privados): El oferente deberá indicar si necesita transmitir la información por enlaces públicos/internet o por enlaces privados. Si admite ambos tipos de enlaces deberá indicarlo.		
4.2 ANCHO DE BANDA REQUERIDO MÍNIMO Y SUGERIDO: El oferente deberá indicar las necesidades de ancho de banda mínimos y cual sugieren como mejor opción.		
4.3 CALIDAD DE SERVICIO REQUERIDO: Para el caso de enlaces privados, el oferente deberá indicar si requiere o no que se utilice QOS y que tipo de QOS.		
4.4 ESQUEMA O DESCRIPCIÓN DE CÓMO SE COMPORTARÁ EL TRÁFICO DE INFORMACIÓN: El adjudicatario deberá indicar origen/ destino del tráfico para poder ser evaluado por las áreas correspondientes del Banco indicando si el tráfico es entrante o saliente o ambos.		NO REQUIERE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL