



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES
TÉCNICAS PARA EL SEVICIO DE
SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO
DE LICENCIAS ETL

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto detallar las especificaciones técnicas para:

- La actualización de las licencias de software ETL (Extracción, Transformación y Carga)
- El servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de software ETL

2. ANTECEDENTES

2.1 Representación oficial

Sólo se aceptará la presentación de ofertas a las personas físicas y jurídicas, que acrediten al solo juicio del Banco, suficiente capacidad técnica, debiendo acreditarse como representante oficial en el país de la empresa fabricante del software objeto del presente servicio, para lo cual deberán adjuntar obligatoriamente al menos una copia de el/los certificados expedidos por el fabricante del software, demostrando la acreditación del personal destinado a proporcionar el servicio técnico de mantenimiento. Se deberá presentar una nota del fabricante, en la que se certifique su carácter de representante oficial.

La mencionada representación deberá acreditar un plazo de efectiva vinculación comercial no menor a 12 (doce) meses en la República Argentina, previo a la fecha de apertura.

2.2 Antecedentes de provisiones y mantenimiento anteriores

El Oferente deberá presentar una lista de antecedentes de provisiones y mantenimientos ya realizados declarando en forma obligatoria si los mismos corresponden a prestaciones iguales o similares a la que se licita. Asimismo, deberá detallar nombre de la empresa u organismo, su domicilio, número telefónico y de fax, y personas responsables con las que se pueda hacer contacto.

3. REPRESENTANTE TECNICO

El oferente designará un REPRESENTANTE TÉCNICO, que asumirá su representación en todo contacto que, por razones de índole técnica referidas a la contratación que aquí se trata, deba efectuarse entre el Banco y el adjudicatario. El Banco se reserva el derecho de solicitar la designación de otro representante cuando, a su solo juicio, el mismo no reúna el perfil necesario para esta contratación. Se consignará el nombre completo, clave única de identificación tributaria o documento nacional de identidad y curriculum vitae de la persona que actuará como representante técnico titular de la propuesta. En caso de reemplazo por cualquier circunstancia, el organismo deberá comunicarlo al Banco con 10 (diez) días de anticipación, reservándose éste el derecho de su aceptación.

4. PLAZO DE ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS, INICIO Y VIGENCIA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Una vez perfeccionado el contrato, el Banco requerirá al adjudicatario la actualización de licencias. El adjudicatario deberá realizar la entrega del usuario y la password en la fecha especificada por el Banco. El servicio de mantenimiento iniciará con dicha actualización y será prestado por un plazo de 36 meses.

Todo retraso que se produzca en los plazos aludidos, que no esté debidamente autorizado, permitirá a éste la aplicación de las penalidades previstas en el Punto 6 – PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

5. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

5.1 Por incumplimiento en el plazo de actualización e inicio del servicio

Corresponderá la aplicación de cargos cuando se produzcan retrasos no justificados por el Banco en la actualización de las licencias e inicio del servicio de soporte técnico y mantenimiento. El cargo se calculará aplicando un xx% diario del monto total adjudicado.

5.2 Por incumplimiento en el servicio de soporte técnico y mantenimiento

Corresponderá la aplicación de cargos cuando no se cumpla con los plazos requeridos en los tiempos de respuesta y de resolución de fallas que se encuentran en las Matrices de Especificaciones Técnicas del Servicio de Mantenimiento. El cargo se calculará aplicando un xx% del monto total cotizado por Servicio de soporte técnico y mantenimiento, por hora o fracción en exceso al máximo permitido.

Para asegurar la continuidad del servicio el Banco podrá optar por realizar las tareas de mantenimiento correctivo no cumplidas, con su personal ó a través de terceros facturando los costos de lo realizado al contratista ó responsable del mantenimiento.

6. FORMA DE PAGO

Actualización de las Licencias del Anexo I: Una vez efectuada la actualización de licencias mediante la entrega del usuario y password para acceder al sitio web, en la fecha especificada por el Banco, se estará en condiciones de emitir la factura correspondiente, cuyo pago se realizará a los 30 (treinta) días corridos de la fecha de la presentación de la factura.

Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento: Una vez iniciado el servicio, se estará en condiciones de emitir la factura correspondiente de forma mensual a mes vencido, cuyo pago se realizará a los 30 (treinta) días corridos de la fecha de la presentación de la factura.

7. RESCISION DEL CONTRATO

Transcurrido el período de 6 meses de la contratación, el Banco se reserva el derecho de rescindir en cualquier momento la misma, total o parcialmente, con un aviso previo de 30 (treinta) días corridos, comunicándolo por medio fehaciente y sin invocar causa alguna y sin derecho del adjudicatario a percibir indemnización alguna.

8. IDIOMA DE LA OFERTA

Las propuestas deberán estar redactadas obligatoriamente en idioma castellano, incluyendo toda la documentación, a excepción de las fichas técnicas de los elementos ofertados, que podrán presentarse indistintamente en idioma Castellano o en Inglés.

9. NORMAS DE RESPUESTA A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PLIEGO

Las matrices de características técnicas requeridas poseen tres columnas denominadas **Características Requeridas, Especificación Ofrecida y Folio de Oferta** donde se pueda verificar el cumplimiento.

- a) El BANCO ha completado la columna **Características Requeridas** por cada ítem con una característica 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 Oferta, el número del **folio de la oferta** donde se encuentra la documentación que permita constatar el cumplimiento de la correspondiente “Característica Requerida”, para lo cual deberá estar detallada claramente cual 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 desestimación de la oferta presentada.**
- c) Para los casos en los que no sea necesario indicar Folio de la Oferta, el **BANCO** indicara “NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL” en la columna Folio de Oferta.

IMPORTANTE:

Todas las **Características requeridas** son de cumplimiento obligatorio para la presente licitación. El no cumplimiento de cualquiera de estas características se considerará como causal de desestimación de la oferta presentada.

La columna ESPECIFICACIÓN OFRECIDA deberá contener en todos los casos la palabra SI, en caso de omisión el Banco se reserva el derecho, a su exclusivo criterio de desestimar la oferta presentada.

10. MATRICES DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIÓN OFRECIDA	FOLIO DE OFERTA
1. Actualización de Licencias		
1.1. El adjudicatario deberá entregar el usuario y password para acceder al sitio web para la actualización de las licencias detalladas en el Anexo I de acuerdo a lo detallado en el Punto 4. PLAZO DE ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS, INICIO Y VIGENCIA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO		
2.1. El adjudicatario deberá brindar el servicio de soporte y mantenimiento de las Licencias detalladas en el Anexo I “Mantenimiento de Licencias” del presente pliego.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.2. El servicio de mantenimiento de las Licencias detalladas en el Anexo I “Mantenimiento de Licencias” deberá ser brindado por un plazo de 36 meses a partir de la entrega del usuario y password, previo requerimiento por parte del Banco, de acuerdo a lo detallado en el Punto 4. PLAZO DE ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS, INICIO Y VIGENCIA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.3. El oferente garantizará por escrito mediante declaración jurada, que estará en condiciones de seguir efectuando el mantenimiento y soporte del software durante un plazo de por lo menos 36 meses a partir de la fecha de presentación de la oferta.		
2.4. Dado que la calidad de la solución dependerá fundamentalmente de la continuidad y buen		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL

CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIÓN OFRECIDA	FOLIO DE OFERTA
funcionamiento, el oferente deberá asegurar un esquema de Mantenimiento y Soporte Técnico que garanticen el más eficiente tratamiento de las situaciones de falla o interrupción.		
<p>2.5. El oferente debe cotizar y detallar en su propuesta un servicio contemplando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de acceso y descarga de mantenimiento correctivo y preventivo (fixes) como así también a una nueva versión del producto o sus componentes asociados. - Descarga de manuales - Asistencia técnica contemplando los requisitos mínimos detallados en los puntos siguientes. 		
<p>2.6. Durante el periodo de mantenimiento el adjudicatario deberá disponer de un centro de atención de reclamos que el usuario del equipamiento utilizará para realizar todo tipo de reclamos y/o pedidos de atención. Este deberá funcionar ya sea en forma telefónica, por web y/o correo electrónico.</p>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
<p>2.7. El adjudicatario debe disponer de un primer nivel de soporte (por vía telefónica, e-mail o web) cuya finalidad es la de resolver aquellas fallas que por su naturaleza no requieran la asignación de personal técnico especializado para la resolución de los incidentes en forma presencial. Debe disponer de un teléfono de asistencia al usuario, 7 x 24.</p>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
<p>2.8. El tiempo para resolución de fallas y tiempo de respuesta relacionadas con la Administración y Consultoría Técnica del software será definido por el Banco a su exclusivo criterio, estableciendo la gravedad del incidente conforme a lo siguiente:</p> <p>(Severidad 1): Falla críticas por las cuales el equipo deja de funcionar o no brinda servicios requeridos para las necesidades operativas del Banco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Resolución: es de 4 horas posteriores al pedido de soporte realizado ya sea por el Banco o por el sistema de detección temprana de fallas. • Tiempo de Respuesta: 2 Horas. <p>(Severidad 2): Fallas serias que afectan la funcionalidad o la operatividad. El equipo está operativo pero está seriamente limitado en su funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Resolución: es de 12 horas posteriores al pedido de soporte realizado ya sea por el Banco o por el sistema de detección temprana de fallas. • Tiempo de Respuesta: 4 Horas. <p>(Severidad 3): Fallas medias que afectan la funcionalidad de acuerdo a lo documentado pero no afecta la operatividad. El equipo está operativo pero con tiempos de respuesta degradados no serios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Resolución: es de 24 horas posteriores al pedido de soporte realizado ya sea por el Banco 		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL

CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIÓN OFRECIDA	FOLIO DE OFERTA
<p>o por el sistema de detección temprana de fallas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta: 6 Horas. <p>(Severidad 4): Fallas menores que afectan aisladamente la funcionalidad con mínimo impacto en el uso. El equipo está operativo con mínima degradación o Atención de Consultas en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Resolución: es de 48 horas posteriores al pedido de soporte realizado ya sea por el Banco o por el sistema de detección temprana de fallas. • Tiempo de Respuesta: 8 Horas. <p>Para fallas críticas (Severidad 1) se deberá brindar un servicio 7x24. Para el resto de los incidentes y tareas, la modalidad deberá ser de 5x8</p> <p>En caso de fallas o bugs atribuibles al Software propiamente dicho los tiempos quedaran supeditados al nivel de escalamiento que la misma requiera.</p>		
<p>2.9. Se debe entender por Tiempo de Resolución de Fallas al lapso de tiempo en el que se debe reparar completamente el incidente a satisfacción del Banco; el Tiempo de Resolución de fallas se computará desde el momento de la correspondiente comunicación del desperfecto al adjudicatario del servicio o cuando este detecte la falla a través de su sistema de detección de fallas. La empresa debe efectuar cuanto esté a su alcance para resolver el inconveniente dentro del Tiempo de Resolución de Fallas y de producirse demoras que excedan dicho plazo, generará derecho al banco a aplicar los cargos y multas establecidas en esta contratación, independientemente de las causas que originaron la demora.</p>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
<p>2.10. Para los casos de inconvenientes críticos, en los que no pueda hallarse una solución mediante soporte telefónico en el tiempo de resolución establecido en el punto 1.8, de reportado el incidente, el Banco podrá requerir la presencia de un especialista técnico "on-site", quien deberá brindar el correspondiente soporte en Guanahani 580 CABA, sin traslado de ninguno de los equipos o componentes del mismo.</p>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
<p>2.11. El oferente deberá poseer un segundo nivel de asistencia interno para la resolución del problema y para escalar a IBM los defectos de productos dando seguimiento hasta la resolución del caso de soporte</p>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
<p>2.12. El oferente deberá cotizar 200 horas anuales de soporte y consultoría. Las mismas serán utilizadas por parte del Banco durante el período de 3 años. El soporte y consultoría se brindará remoto y/o on-site (en caso de ser necesario) y deberá contemplar la optimización de performance,</p>		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL

CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIÓN OFRECIDA	FOLIO DE OFERTA
resolución de incompatibilidades, reconfiguraciones y tareas similares que requieran soporte técnico especializado así como colaboración en la implementación de mejores prácticas de administración y tareas que requieran la optimización de la solución		
2.13. Las horas no consumidas por parte del Banco se acumularán para el mes próximo, venciendo al término del año. Los tiempos consumidos se fraccionarán por medias horas, siendo 2 horas la cantidad de horas mínima para visitas on-site		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.14. El Centro de Atención de Reclamos deberá ser atendido por operadores que posean cursos, certificaciones y/o estudios terciarios o universitarios relacionados con Informática.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.15. En caso de ser requerido, el adjudicatario deberá demostrar la capacidad del personal destinado a proporcionar el servicio técnico a través de certificados expedidos por el fabricante de software.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.16. Cada problema reportado por el Banco, deberá ser registrado, asignando un número identificador y completando los datos requeridos en la Comunicación A 4609 del BCRA (Banco Central de la República Argentina) que lo individualizará hasta su solución y cierre definitivo.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.17. El registro de pedido de atención que realice el Banco debe disponer como mínimo de la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora en la que se recibe la solicitud de servicio. - Módulo del sistema aplicativo involucrado. - Tipo de falla reportada, nivel de severidad, "log" de errores en caso de que se provean, responsable. 		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.18. Sin perjuicio de lo expresado en los párrafos anteriores se deja formalmente aclarado que el Banco llevará el control de los problemas, fallas y cambios de la solución brindada en su propio sistema de gestión, donde consignará día a día el detalle de los problemas acaecidos, la imputación de la responsabilidad de la mismos y la evolución del cálculo de los parámetros que determinan la calidad de servicio		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.19. El soporte técnico se realizará a pedido del Banco, debiendo el adjudicatario adoptar los recaudos necesarios para restaurar el normal funcionamiento del software.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.20. El mantenimiento deberá incluir la actualización total o parcial del software licenciado, así como el acceso a nuevas versiones de software o modificaciones parciales.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.21. Luego de que el sistema recupere su normal		NO SE REQUIERE

CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIÓN OFRECIDA	FOLIO DE OFERTA
funcionamiento el personal técnico del adjudicatario deberá dar soporte al Banco en las tareas de reconfiguración que fueran necesarias.		DOCUMENTACION ADICIONAL
2.22. El Banco no aceptará cargos, de cualquier naturaleza, que los que estén expresamente indicados en la oferta.		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.23. El oferente deberá tener un centro de soporte certificado por IBM y contar con la categoría de IBM Support Provider (a excepción de IBM ensimismo) en la plataforma InfoSphere		
2.24. El oferente deberá tener un mínimo de 8 clientes con contratos de soporte activos de Argentina y de la región Latinoamericana		
2.25. El centro de soporte del oferente debe tener una antigüedad de más de 6 años		
2.26. El servicio de soporte y consultoría deberá ser brindado por recursos del oferente certificados en la plataforma de IBM InfoSphere Information Server montado sobre el Sistema Operativo Red Hat Linux, de la cual InfoSphere DataStage es parte y deberán contar con una experiencia mínima de 5 años realizando tareas similares.		
El adjudicatario deberá:		
2.27. Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente documento y en modificaciones posteriores que se realicen para optimizar la calidad del servicio		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.28. Realizar, mantener y documentar estándares y procedimientos para los procesos de propia competencia, entregándolos periódicamente al Banco. Así como también, la entrega de un informe mensual de las horas insumidas		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.29. Arbitrar los medios necesarios para el inmediato reemplazo, por indisponibilidad, de personas y en general de todo recurso o elemento que estuviera proveyendo al Banco de la Provincia de Buenos Aires como parte del servicio		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.30. Administrar, a su cargo, las ausencias, retiros anticipados, francos, feriados, compensaciones, problemas laborales, horas extras, etc., de tal modo que en ningún momento el servicio sea interrumpido o afectado		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL
2.31. Garantizar la no divulgación a terceros por parte de su personal, bajo ninguna circunstancia, de información interna y/o propia del Banco de la Provincia de Buenos Aires obtenida durante la ejecución de sus obligaciones. El incumplimiento de esta cláusula facultará al Banco de la Provincia de Buenos Aires a pedir el inmediato reemplazo del personal que corresponda y podrá ser motivo de rescisión del contrato de servicio e inicio de las actuaciones que correspondieren		NO SE REQUIERE DOCUMENTACION ADICIONAL

ANEXO I – MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

ITEM 1 - Licencias por lo cual se renovarán los servicios de mantenimiento por un plazo de 36 meses

CANTIDAD	LICENCIA
5	INFOSPHERE DATASTAGE AND QUALITYSTAGE DESIGNER
210	INFOSPHERE DATASTAGE NP PROCESSOR VALUE UNIT (PVU)
280	INFOSPHERE DATASTAGE BAL OPTIMIZATION (PVU)
280	INFOSPHERE DATASTAGE PROCESSOR VALUE UNIT (PVU)
210	INFOSPHERE DATASTAGE BAL OPTIMIZATION NON-PROD (PVU)

ANEXO II - PLANILLA DE COTIZACIÓN

NOMBRE DEL OFERENTE	
EXPEDIENTE N°	
LICITACIÓN PRIVADA N°	

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	PLAZO DE LA CONTRATACIÓN	PRECIO MENSUAL	PRECIO TOTAL (A)
1	Actualizaciones de las licencias del Anexo I	-	-	\$
2	Servicio de mantenimiento y soporte técnico.	36 meses	\$	\$
TOTAL				\$

SON PESOS:

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.