

Anexo Técnico

1.- OBJETO

Servicio de soporte y mantenimiento del Sistema de Encuestas a empresas instalado en la plataforma del INE (Instituto Nacional de Estadística) y que utiliza La Dirección Nacional de Zonas Francas (DNZF) del Ministerio de Economía y Finanzas para dar cumplimiento con los censos económicos a desarrolladores y usuarios del sistema. El mencionado sistema está desarrollado en lenguaje JAVA.

2.- CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se obliga a mantener absoluta confidencialidad sobre toda información y/o documentación recibida o generada en virtud del presente llamado, adoptando las medidas de seguridad para protegerla; así como de toda la documentación asociada, incluyendo lista de los documentos finales, especificaciones necesarias para la comprensión completa del sistema (especificación de procesos, de requerimientos, especificaciones técnicas, capacitación, transferencia tecnológica, manuales de usuarios u otros relevantes), manuales digitales y en papel.

Debiendo utilizar dicha información y/o documentación únicamente para brindar el servicio de mantenimiento al sistema, quedando prohibido todo uso o reproducción para beneficio propio o de terceros.

3.- NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Los tiempos de respuesta dependerán de las necesidades del contratante, dando la prioridad que estime necesaria. La respuesta podrá ser virtual o presencial dependiendo de las necesidades.

4.- MODALIDAD DE TRABAJO

La modalidad de trabajo para la actividad de mantenimiento con el proveedor será en base a pedidos específicos de tareas que tengan que ver con el objeto. El responsable de proyecto por parte del proveedor deberá analizar los requerimientos y estimar el esfuerzo entregando un documento de trabajo donde consten los pasos a seguir y los plazos. Se discriminarán los pedidos según orden de importancia determinado por la DNZF juntamente con el INE.

Para cada pedido el proveedor deberá estimar el esfuerzo necesario y coordinar con los organismos antes citados el desarrollo de los mismos con estimaciones de los tiempos de entrega/respuesta. El mismo podrá ser aceptado o remitido con sugerencias.

A continuación, se describen los pasos básicos del procedimiento de trabajo entre la DNZF, el INE y el proveedor de servicios para la ejecución de las solicitudes.

Pasos	Organismo responsable	Descripción
1	DNZF -INE	Se detalla el trabajo a realizar. (realiza el pedido)
2	DNZF- INE	Envío al proveedor de dichas necesidades indicando el tipo de falla y modalidad de trabajo. Se estiman los tiempos necesarios para el desarrollo o modificación.
3	Proveedor	<p>Confecciona documento de entrega con los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del pedido. • Solicita todo tipo de apoyo documental o funcional para lograr la solución. • Consulta dudas sobre procedimientos, tiempos, etc. • Estima esfuerzo y grupo de trabajo que estará involucrado en la solución.
4	DNZF- INE	Recibe el documento de trabajo y aprueba la ejecución. A los efectos de la aprobación, la contraparte de la DNZF y /o INE tendrán cinco días calendario para formalizar la aceptación o no. De no estar conforme con la solución la DNZF o el INE debe especificar las necesidades o puntos de acción a seguir, volviendo al paso 2.
5	Proveedor	Habiendo sido aprobado el paso 4, el proveedor pone en marcha la ejecución del trabajo. Generando todas las pruebas necesarias para el chequeo de la misma.
6	DNZF- INE	Corroborar lo realizado y chequea que los mismos se hayan ejecutado de la manera en que fue solicitado
7	DNZF- INE	Durante el período de garantía, la DNZF o el INE enviarán todos los reportes de error y/o correcciones contando con los plazos establecidos

Para mayor control y seguimiento del proceso y las necesidades se prevé la realización de reuniones a pedido de ambos organismos, las mismas podrán ser necesarias para evaluar informes de tareas realizadas, de progreso y actas de reunión.

Será necesario que mes a mes sea presentado un informe con las diferentes actividades realizadas (de corresponder este lapso de tiempo con los entregables), tiempos de ejecución y actividades en desarrollo. A la finalización del contrato, el proveedor adjudicatario entregará un informe de cierre que refleje: situación de partida, objetivos del contrato planteados y nivel de cumplimiento de cada uno de ellos, sugerencias y conclusiones.

5.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Antecedentes

la DNZF releva información de los usuarios y desarrolladores del régimen de zonas francas desde el año 2014. En el año 2015 se realiza un convenio con el INE donde se comparte plataforma de relevamiento de información con la Encuesta Anual de Actividad Económica. La DNZF es responsable de proporcionar al Ministerio de Economía y Finanzas el asesoramiento y la información que requiere la conducción superior de la política nacional en materia de régimen de Zonas Francas.

La misión de la DNZF es facilitar la actividad y la difusión de las Zonas Francas Uruguayas para la promoción y desarrollo de las zonas francas, con el objetivo de promover las inversiones, diversificar la matriz productiva, generar empleo, incrementar las capacidades de la mano de obra nacional, aumentar el valor agregado nacional, impulsar las actividades de alto contenido tecnológico e innovación, promover la descentralización de las actividades económicas y el desarrollo regional, y en términos generales, favorecer la inserción del país en la dinámica del comercio internacional de bienes y servicios, y los flujos internacionales de inversiones. A su vez, autorizar los contratos de usuarios; asesorar sobre nuevas Zonas Francas y supervisar el cumplimiento de la normativa en la materia, en coordinación con los otros organismos competentes.

Descripción del servicio

El servicio implica el soporte y mantenimiento del Sistema de Encuestas. El control del sistema integral y las acciones tendientes a mejorar la infraestructura que soporta dicho sistema con el objetivo de una mejora en el relevamiento de la información.

Tipos de servicio

Actividad	Tipo	Descripción
Soporte	Primer Nivel	Monitoreo, administración y control del sistema integral con soporte de primer nivel, contar con un referente para solucionar los temas del funcionamiento del sistema. Poder contar con una ayuda virtual o presencial de ser necesario
	Correctivo	Corrección de errores o problemas del sistema integral
Mantenimiento	Preventivo	Propuestas de valor basada en la previsión y planificación, asociadas a

		futuros cambios tecnológicos u otros del sistema integral
--	--	---

Garantía

Las funcionalidades provistas durante el servicio estarán en garantía hasta la culminación del presente contrato. Por lo tanto, durante ese período la resolución de defectos será sin costo para el contratante.

Procedimientos

Se trabajará y documentará toda solicitud, aceptación y formalidad de acuerdo a las buenas prácticas de gestión de proyectos de [PMBOK®](#) y de acuerdo a la modalidad de trabajo especificada en este anexo.

Adopción de estándares y lineamientos

Para los desarrollos solicitados se deberán tener en cuenta los estándares y lineamientos propuestos por el organismo comprador, AGESIC y en particular a nivel de la Seguridad.

Plazos de Entrega

Los productos y/o servicios deberán ser entregados y/o prestados (inicio del servicio) dentro de los plazos establecidos por las partes de común acuerdo

Lugares de entrega de bienes y/o prestación de servicios:

- Para la DNZF, las entregas de mercadería y prestación de servicios se deberán realizar en: Uruguay 948 Montevideo, Uruguay.