

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

**OBJETO: Servicio de mantenimiento del software de la solución CFE de UTE
y consultoría para implementación de mejoras**

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 – OBJETO Y ALCANCE DEL LLAMADO	2
1.1 OBJETO.....	2
1.2 ANTECEDENTES	3
1.3 ORDENAMIENTO DE ÍTEMS	3
CAPÍTULO 2 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	4
2.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA LOCALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE APLICACIÓN CFE	4
2.1.1 ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONDICIONES DEL NIVEL DE SERVICIO	4
Mantenimiento Correctivo	5
2.2 CONSULTORÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS	5
CAPÍTULO 3 - DE LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	7
3.1 REQUISITOS FORMALES DE LAS OFERTAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.2 PLAZO DE VALIDEZ DE LAS OFERTAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.3 PRECIO Y COTIZACIÓN.....	7
3.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.4.1 PLAZOS	7
3.4.2 LUGAR DE ENTREGA.....	7
3.5 FORMA DE PAGO	7
CAPÍTULO 4 – EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPÍTULO 1 – OBJETO Y ALCANCE DEL LLAMADO

1.1 OBJETO

El objeto del presente llamado es la contratación del servicio de mantenimiento para la Localización de la Solución CFE (Comprobantes Fiscales Electrónicos) a la normativa uruguaya, implementada

por la Empresa Tilsor S.A. sobre el software de base "ASF Factura Electrónica", por un período de hasta 2 años, contados a partir del vencimiento del contrato actual (octubre 2018).

Adicionalmente se requiere, en modalidad opcional, el servicio de consultoría para la implementación de mejoras funcionales, en caso de requerirse por UTE.

1.2 ANTECEDENTES

A través de la compra Y456110001, se adjudicó a la empresa Tilsor S.A., en el año 2014, la adquisición de una solución de software para la gestión de los comprobantes fiscales electrónicos en UTE (CFE), en forma conjunta con la consultoría para la implantación, el equipamiento de HSM y el servicio de mantenimiento tanto del software como del hardware.

Desde el año 2015 está en productivo en UTE esta solución de facturación electrónica.

1.3 ORDENAMIENTO DE ÍTEMS

El objeto de la presente licitación implica los siguientes ítems de cotización obligatoria:

ÍTEM 1- Servicio de mantenimiento de la Localización del Software de Aplicación CFE, desarrollado sobre el producto ASF Factura Electrónica, por un período de hasta 2 años.

ÍTEM 2- Consultoría para la implementación de mejoras requeridas por UTE, sobre el Software de Aplicación CFE.

CAPÍTULO 2 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Servicio de Mantenimiento de la Localización del Software de Aplicación CFE

El servicio de mantenimiento deberá incluir como mínimo:

- Actualización de versiones de la Localización del Software de Aplicación CFE
- Soporte técnico de la Localización del Software de Aplicación CFE

Durante el contrato de mantenimiento, el proveedor del mantenimiento será responsable que se mantengan los niveles de servicio requeridos frente a los cambios evolutivos y correctivos.

El mantenimiento debe contemplar atención y asistencia vía telefónica, vía Correo Electrónico y On-Site a fin de solucionar problemas que surjan en las instalaciones de UTE.

El contratista garantizará que el servicio técnico será brindado por personal especializado de la empresa implementadora de la solución.

Todo cambio al software, ya sea por actualización de software o correcciones, deberá:

- realizarse en el marco del contrato de mantenimiento sin costo para U.T.E.,
- notificar a U.T.E. de la necesidad del o los cambios, su detalle y justificación para estudio de los técnicos de U.T.E.,
- contar previamente con la aceptación de los técnicos de U.T.E. a realizarse el cambio,
- hacerse en forma coordinada con U.T.E.

Alcance del servicio de mantenimiento y condiciones del nivel de servicio

El servicio de mantenimiento deberá incluir:

2.1.1.1 Actualización de versiones de la Localización del software de Aplicación CFE:

- Nuevas versiones de la localización de la Solución CFE y correcciones ("parches") que se liberen durante el período de mantenimiento. Las nuevas versiones del aplicativo deben incluir todos los cambios que establezca el organismo contralor: D.G.I., en relación al régimen de documentación de comprobantes fiscales electrónicos.
- Las nuevas versiones y correcciones deben considerar los cambios necesarios para la integración con los dispositivos de HSM que cuenta UTE (continuidad operativa para la Solución CFE en UTE).

2.1.1.2 Soporte Técnico de la Localización del Software de Aplicación CFE:

- La corrección de errores que se detecten en el funcionamiento del aplicativo implantado, según se detalla en "Mantenimiento Correctivo"
- Asesoramiento en la instalación de nuevas versiones, de correcciones, de reinstalación en caso que sea necesario para solucionar un problema.

Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo se efectuará en forma inmediata ante aviso de U.T.E. de mal funcionamiento o falla total del software.

El mantenimiento debe ser tal que asegure el correcto desempeño del software en todas las funcionalidades, en forma exactamente igual que antes de la falla.

El **horario de atención** deberá ser de 24 horas 7 días a la semana.

El **tiempo de devolución** de la llamada a soporte técnico (notificación) deberá ser no mayor a 1 hora para incidencias críticas, y no mayor a 24 horas para incidencias no críticas.

Resolución de incidentes: El oferente deberá trabajar en los incidentes tratando de resolverlos dentro de las siguientes 4 horas para las incidencias críticas o 12 horas para las incidencias no críticas, a partir de la notificación de los mismos. Pasado ese plazo, si aún no ha sido resuelto, el oferente deberá proponer a UTE un plan de trabajo para lograr la resolución o continuar la operativa en forma provisoria (workaround). Dicho plan se ajustará de común acuerdo con UTE.

Por **incidencia crítica** se entiende cualquier incidencia que:

- pueda afectar los niveles de servicio requeridos en el presente pliego
- por su impacto grupal, gerencial o a nivel de empresa, a criterio de U.T.E. deba ser resuelta en forma inmediata.

Todos los plazos con que el contratista cuenta para responder en caso de las distintas fallas mencionadas precedentemente se computarán a partir de la notificación de la incidencia, por parte de UTE, al Servicio Técnico del contratista en forma telefónica o por correo electrónico.

Los responsables del servicio de mantenimiento deberán contar con un sistema de registro y seguimiento de solicitudes accesible por U.T.E., para poder conocer el estado de todas las incidencias reportadas. En el sistema de registro de solicitudes deben figurar al menos los siguientes datos:

- Identificación formal del reclamo para su seguimiento y control.
- Fecha y hora de reportado el problema.
- Persona de UTE que reportó el problema.
- Descripción del problema.
- Fecha y hora de solucionado el problema.
- Descripción de la solución.

En la eventualidad de que el o los responsables del servicio de mantenimiento deban desplazarse a U.T.E. para cumplir los requerimientos del mantenimiento, los costos que este desplazamiento implique (traslados, alojamiento, viáticos) se considerarán incluidos en el pago anual por este servicio.

Sólo a criterio exclusivo de U.T.E. y por cuestiones operativas del mismo, el tiempo de resolución de incidentes para las tareas podrá superar el máximo de horas establecido. En tales circunstancias, el responsable asignado de UTE comunicará formalmente (fax o correo electrónico) al proveedor del mantenimiento el momento (día y hora) en que deberán ejecutarse las tareas y el tiempo máximo para su resolución.

2.2 Consultoría para la implementación de mejoras

U.T.E. podrá solicitar consultoría, con el objetivo de que la solución implantada brinde respuesta a nuevos requerimientos funcionales.

El servicio de consultoría se ejecutará solamente a pedido expreso de UTE, no siendo de uso obligatorio.

CAPÍTULO 3 – CONDICIONES GENERALES

3.1 PRECIO Y COTIZACIÓN

Solo se aceptarán cotizaciones:

- en condiciones plaza
- en precios firmes, en dólares estadounidenses, no admitiéndose ajuste de precios
- por la totalidad de los ítems

Para el ítem 1 se deberá especificar el valor anual del servicio de mantenimiento.

Para el ítem 2 se deberá especificar el valor de la hora de consultoría para un perfil de consultor Senior.

Todo gasto adicional no detallado en la cotización correrá por cuenta del Contratista.

3.2 PLAZOS

El servicio de mantenimiento de la solución CFE se extenderá por un plazo de hasta dos (2) años.

El servicio de consultoría se ejecutará a pedido expreso de UTE, no siendo de uso obligatorio. Se planificará en forma conjunta con el proveedor.

3.3 LUGAR DE ENTREGA

La entrega se realizará en:

<i>U.T.E. Gerencia Sector Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Cuareim 2389 11800 Montevideo URUGUAY</i>
--

3.4 FORMA DE PAGO

Para el ítem 1, el pago del servicio de mantenimiento, se realizará en forma anual, por el cien por ciento (100%) del precio del mantenimiento anual.

Para el ítem 2 de consultoría, el pago se realizará una vez que UTE haya dado la conformidad técnica al desarrollo de la mejora solicitada.

El pago se realizará de acuerdo al Punto 13 de las Condiciones Generales para Compras Directas, previa conformidad del área usuaria

3.5 Rechazo de ofertas

- las condiciones del Servicio de Mantenimiento de la solución CFE que se oferten, no estén en concordancia con lo solicitado en el punto 2;
- el Oferente se aparte de la forma de cotizar o formule condiciones fuera de las establecidas en el Pliego de Condiciones;

3.6 Evaluación

La comparación de ofertas se realizara por ítem.

3.7 Adjudicación

El ítem 2 es de adjudicación opcional.

En caso de realizarse una adjudicación total, se realizará a un único proveedor.

La adjudicación del ítem 1- Servicio de Mantenimeinto podrá realizarse por 1 o por 2 años.

La adjudicación del Item 2 – Consultoría, es de adjudicación opcional. En caso de adjudicarse se podrá adjudicar hasta un máximo de 200 hs.