

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

2.1.- Requerimientos del Servicio:

2.1.1.- La Administración reportará al proveedor un incidente o una solicitud de modificación a realizar a través de la herramienta RedMine, donde se especificará el problema a solucionar o solicitud de modificación a realizarse, y la posibilidad de categorizar esa solicitud en prioridad Alta, Media o Baja).

2.1.2.- Para los incidentes y/o modificaciones de prioridad Alta, el adjudicatario deberá realizar la estimación de la solución (para la solución de incidentes podrá ser provisoria – “work around” - o definitiva) en un plazo máximo de 4 horas, la que se deberá implementar dentro de las 12 horas a partir de partir de la fecha y hora en que se reporte el mismo.

2.1.3.- Para los incidentes y/o modificaciones que sean de prioridad Media, el adjudicatario deberá realizar la estimación de la solución (para la solución de incidentes podrá ser provisoria – “work around” - o definitiva) en un plazo máximo de 8 horas, la que se deberá implementar dentro de las 24 horas a partir de la fecha y hora en que se reporte el mismo.

2.1.4.- Para los incidentes y/o modificaciones que sean de prioridad Baja, el adjudicatario deberá realizar la estimación de la solución (para la solución de incidentes podrá ser provisoria – “work around” - o definitiva) en un plazo máximo de 24 horas, la que se deberá solucionar en las primeras 72 horas a partir de la fecha y hora en que se reporte el mismo.

2.1.5.- En los casos de incidentes que, en acuerdo con la administración, se haya optado implementar la solución provisoria en los plazos establecidos, una vez definida y acordada la solución definitiva, se coordinará la puesta en producción de la misma a los efectos de minimizar la disponibilidad y/o impacto del proceso. En los casos de incidentes en garantía, la implementación de la solución provisoria y/o definitiva no debe implicar costo alguno para la administración.

2.1.6.- Para los casos 2.1.2, 2.1.3 y 2.1.4, la Administración aprueba o no aprueba la estimación de horas a ejecutar para solucionar el incidente.

2.1.7.- Una vez aprobado por DNI la propuesta de solución, el proveedor lleva a cabo la implementación. En caso contrario, se expondrán los fundamentos, y se volverá al punto 2.1.6.

2.1.8.- De ser aprobada la propuesta de solución, el adjudicatario instalará en el

ambiente de testing los paquetes necesarios y en aquellos casos que se acuerden, incluirá los casos de prueba necesarios para validar los casos de uso definidos.

2.1.9.-La Administración validará en el ambiente de testing. En el caso de que no se apruebe, se detallarán los problemas encontrados y se volverá al punto 2.1.6.-

2.1.10.- El adjudicatario instalará en el ambiente de producción, los paquetes necesarios, teniendo en cuenta todas las actividades necesarias a realizar para no afectar a los trámites en los procesos actuales y en los nuevos procesos. Cuando corresponda, se incluirá también la documentación final del producto entregado.

2.1.11.- La Administración validará la solución en el ambiente de Producción y dará el visto bueno final, con lo cual se considerará finalizado el incidente y/o modificación). En caso de que la Administración no valide la solución en el ambiente de producción, el proveedor deberá realizar las correcciones necesarias hasta su validación.

2.1.12.- Una vez aprobado el requerimiento de mantenimiento evolutivo, no se aceptarán cambios de la carga horaria estimada, salvo en los casos que la Administración hubiera solicitado cambios, por escrito, en la herramienta Redmine, respecto del requerimiento acordado inicialmente.

2.2.- El servicio incluirá:

Un período de garantía contra fallos de la implementación o cualquier problema ocasionado por una instalación, como mínimo de 6 meses a partir de la puesta en producción siendo a cargo del proveedor.

Una vez desarrollada la herramienta informática, no se abonarán horas de servicio por bugs que desestabilicen las funcionalidades ya operativas, debido a la incorporación de funcionalidades nuevas.

Tampoco se considerarán horas de mantenimiento los errores del sistema, consecuencia de bugs generados durante cualquier etapa de desarrollo de cualquier funcionalidad.

Se deberá asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este pliego.

El proceso de ejecución del contrato de servicio constará de Fases, Hitos y Entregables o Productos, siendo los Hitos instancias de aprobación formal, las

que podrán incorporarse como instancias en el sistema Redmine.

Cada cambio o nueva funcionalidad deberá ir acompañado por la documentación acorde (documentos de desarrollo, manuales de usuario, detalle de las clases de negocios, etc).

Como parte de las actividades preparatorias se realizará el kick-off del proyecto, la definición de los equipos de trabajo, la definición de roles, la frecuencia de las reuniones, etc.

El proveedor que resulte adjudicatario deberá coordinar con el equipo de MIEM- Informática-Infraestructura, a fin de proveer toda la documentación relativa y todo lo que sea necesario para llevar a cabo las instalaciones en los ambientes, tanto de Testing como de Producción, provistos por la Administración.

Finalizado el mes y durante la primer semana del mes inmediato siguiente, el proveedor deberá enviar a la División DARI cc a la División Administración de DNI, **un reporte mensual de horas efectivamente ejecutadas con el detalle asociado**, indicando de forma clara, unitaria y precisa:

- a) Número de incidente o modificación (la identificación de la petición del sistema Redmine).
- b) Fecha del incidente o modificación
- c) Concepto: Detalle del problema a resolver o solicitud de servicio.
- d) La corrección/cambio realizado con el desglose de las tareas realizadas.
- e) Las horas y/o minutos consumidos para la resolución del incidente.

La elaboración de dicho reporte mensual no deberá ser cargado al consumo de horas de servicio, correrá a cuenta del proveedor)

Estas horas deberán ser aprobadas por la Dirección de la División DARI, previo a la emisión de la factura del proveedor.

El listado de trámites a tener en cuenta para el mantenimiento se encuentra adjunto en el Anexo I, sin perjuicio de que puedan incorporarse nuevos trámites al sistema, hasta la fecha de contratación con el proveedor. La lista no es taxativa.

Además de los trámites se incluyen todas las Consultas, Reportes, Mantenimiento de Entidades, Clases de Negocio, etc, que forman parte y/o intervienen en los Trámites en Línea, con los que se dispone actualmente.

Este proceso licitatorio se podrá ampliar hasta un máximo del 100% de las horas

adjudicadas durante el período, al amparo de lo establecido por TOCAF.

Sólo se abonarán las horas estrictamente utilizadas, a demanda del organismo.

En el caso de que las horas totales adjudicadas no sean consumidas dentro de ejercicio correspondiente al año de adjudicación del servicio; dicho remanente de horas quedará disponible para ser utilizado al año siguiente y así sucesivamente (en caso de prórroga, o durante la ejecución del contrato vigente).

2.3.- Alcance del Servicio:

El alcance del servicio incluirá:

- a) Mesa de Ayuda.
- b) Actualización de Versiones y Mantenimiento.
- c) Instalación/Actualización de versiones on-site.
- d) Instalación y configuración del Software de Base para Apia BPMS.
- e) Capacitación en nuevas versiones liberadas de Apia BPMS.
- f) Monitoreo de la Plataforma Apia BPMS.
- g) Diseño e Implementación de Agentes.
- i) Coordinación de Servicio.