

S. Asunto: Implantación de Nuevo ITSM.
L.A. 2023/51/01975.

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2023/51/01975

Presencial doble sobre

Objeto: Implementación de una solución
tecnológica de ITSM.

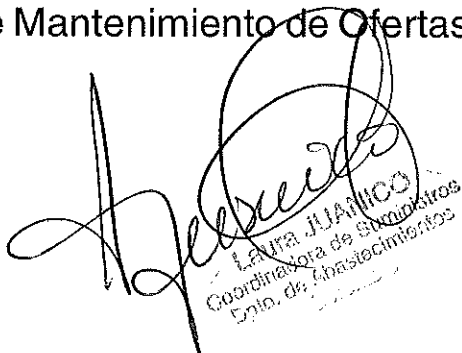
FECHA: 30/06/2023

HORA: 14:00

COSTO DEL PLIEGO: \$ 6.000.-

LUGAR : Sala de Licitaciones – Edif. 19 de junio, Minas 1434,
P/P sobre Guayabos.

Garantía de Mantenimiento de Ofertas según Memoria Descriptiva.


Laura Juárico
Coordinadora de Abastecimientos
Dpto. de Abastecimientos

MEMORIA DESCRIPTIVA Information Technology Service Management (ITSM)



INDICE

1. OBJETO	3
1.1. OBJETIVOS	3
1.2. CUADRO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS	3
2. CONTEXTO ACTUAL	5
2.1. DIMENSIONAMIENTO	5
3. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	7
3.1. SOLUCIÓN TECNOLÓGICA (ÍTEM 1 - CUADRO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS)	7
3.2. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA (ÍTEM 2 - CUADRO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS)	16
3.3. CAPACITACIÓN (ÍTEM 3 - CUADRO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS).....	17
4. ESPECIFICACIONES DEL POST-PROYECTO	18
4.1. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA SOLUCIÓN (ÍTEM 4 - CUADRO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS)	18
4.2. LICENCIAS DE SOFTWARE (SU SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN) (ÍTEM 5 - CUADRO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS)	19
4.3. HORAS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LA SOLUCIÓN (ÍTEM 6 - CUADRO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS).....	19
5. CONDICIONES GENERALES	20
5.1. GENERALIDADES.....	20
5.2. COTIZACIONES	21
5.3. AJUSTE DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN.	21
5.4. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO Y MANTENIMIENTO DE LA OFERTA	22
5.5. PLAZO DE VALIDEZ DE OFERTA	23
5.6. CRITERIO DE EVALUACIÓN DE OFERTAS.....	23
5.7. MULTAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	25
5.8. PAGOS.....	26
5.9. AUDITORÍA.....	27
6. SOLVENCIA PATRIMONIAL	28
7. PLAN DE CONTINUIDAD	28
8. SUBCONTRATISTA	28
9. INDEMNIDAD	28
10. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES	29
11. ACUERDO MARCO DE CONFIDENCIALIDAD	29
12. RESPONSABILIDADES VINCULADAS CON LA LEY 18.099, CONCORDANTES, MODIFICATIVAS Y COMPLEMENTARIAS	30
ANEXO I – CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD	31
ANEXO III – ESTÁNDARES DE TECNOLOGÍA	34
ANEXO IV – INFORME DE INCIDENTES	35

1. Objeto

El objeto del presente llamado es la implementación de un proyecto para la implantación de una solución tecnológica de ITSM, contemplando la migración desde la herramienta actual y los procesos de gestión de servicios basados en ITIL actualmente implementados por el Área de Tecnologías de la Información.

1.1. Objetivos

Los principales objetivos que deberá satisfacer la solución propuesta son:

- 1.1.1. Sustituir la herramienta actual de ITSM (CA Service Desk Manager), por una solución que permita soportar los procesos ITIL actualmente implantados: Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Cambios, Gestión de la Configuración, Gestión del Conocimiento, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de Activos y Mejora Continua, efectuando la migración de Información de la actual base de datos de gestión de la configuración (CMDB) a la nueva solución.
- 1.1.2. Integrar la solución de ITSM con la herramienta utilizada para el ciclo de desarrollo de software, de forma que permita la gestión de servicios de manera integral, completando la metodología de trabajo basada en ITIL con los procesos asociados a la creación, entrega y soporte de los servicios de TI, implementados por el equipo de desarrollo de software.
- 1.1.3. Unificar la interacción del Área de Tecnologías de la Información con sus usuarios en un único portal de servicios que contemple todas las funcionalidades que hoy se brindan desde el portal ITSM y el portal de la herramienta utilizada para el ciclo de desarrollo de software.
- 1.1.4. Asegurar el correcto funcionamiento de la solución a implementar mediante la adquisición de soporte técnico y soporte de mantenimiento evolutivo de la solución.

1.2. Cuadro de Suministros y Servicios

Ítem	Descripción	Cantidad (hasta)
Proyecto		
1	Solución tecnológica	
2	Transferencia tecnológica	
3	Capacitación	
Post-Proyecto		
4	Servicio de soporte técnico de la solución	3 años
5	Licencias de software (su servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización)	3 años
6	Horas de mantenimiento evolutivo de la solución	1000 horas



- 1.2.1. Se deberá cotizar una solución tecnológica, la que incluirá todos los componentes de software, así como su implementación y ajustes, además de las revisiones periódicas que aseguren el buen funcionamiento de la solución durante la duración total del proyecto.
- 1.2.2. Se deberá cotizar horas de transferencia tecnológica para que los responsables de la solución en el BROU, puedan hacerse cargo de la gestión de la misma.
- 1.2.3. Se deberá cotizar horas de capacitación en la solución tecnológica.
- 1.2.4. Se deberá cotizar el soporte técnico de la solución a partir del vencimiento de la garantía.
- 1.2.5. Se deberá cotizar licencias de software (su servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización, exclusivamente licencias de software de la solución propuesta).
- 1.2.6. Se deberán cotizar horas de mantenimiento evolutivo de la solución.
- 1.2.7. Cada ítem del Cuadro de Suministros y Servicios es de cotización obligatoria, por lo cual no se aceptarán cotizaciones parciales. Los ítems 4 a 6 serán de adjudicación opcional.
- 1.2.8. Cada componente de los ítems del cuadro anterior, deberá ser cotizado de forma independiente. A su vez, para cada ítem debe detallarse precio unitario y subtotal por ítem. El oferente deberá establecer el precio unitario de cada uno de los elementos componentes de la oferta, indicándose número de parte y denominación de cada componente.
- 1.2.9. El BROU podrá realizar adjudicaciones parciales, resolver la ejecución en etapas, así como ajustar la configuración o cantidades solicitadas. Salvo indicación en contrario en la oferta, para cualquier adjudicación parcial, cambio de configuración o cantidades de lo solicitado, se considerarán los precios unitarios cotizados.
- 1.2.10. Para el caso de adjudicación parcial, salvo indicación en contrario por parte del oferente en su cotización, el precio de los servicios de Instalación, Configuración, Puesta en Marcha y Ajustes se entiende embebido en el precio de cada ítem, distribuido proporcionalmente al monto de la inversión (prorratio).
- 1.2.11. El BROU realizará la adjudicación a un único oferente.
- 1.2.12. El BROU podrá solicitar entregas parciales de lo adjudicado, para lo cual se habilitarán pagos parciales.
- 1.2.13. El BROU se compromete a ejecutar como mínimo el 30% del monto total adjudicado. Cumplido dicho mínimo, el BROU podrá dar por concluida la compra, todo lo cual se tendrá por aceptado por los oferentes.
- 1.2.14. El oferente deberá suministrar todo lo necesario para asegurar que la solución alcance los objetivos definidos, aunque no figure expresamente en la presente Memoria Descriptiva o en su oferta.



2. Contexto Actual

En la actualidad, el Área de Tecnologías de la Información cuenta con una herramienta de ITSM (CA Service Desk Manager) sobre la cual se encuentran implementados un grupo de procesos ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Cambios, Gestión de la Configuración, Gestión del Conocimiento, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de Activos y Mejora Continua.

Para la gestión de eventos se cuenta con integración entre el ITSM y herramientas de monitoreo. Para la gestión de la configuración se cuenta con integración con SCCM.

Los procesos asociados al ciclo de desarrollo de software se encuentran implementados en la herramienta Jira Software, completando la metodología de trabajo basada en ITIL.

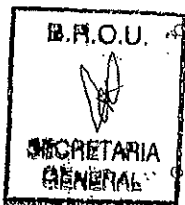
No se cuenta con integración entre el ITSM y Jira Software.

2.1. Dimensionamiento

2.1.1. Herramienta ITSM (a migrar)

La herramienta de ITSM cuenta con un portal de acceso para el ingreso de solicitudes e incidentes. En el mismo se encuentran disponibles aproximadamente 300 tipos de solicitudes. Mensualmente se registran y atienden en el entorno de 8.000 solicitudes e incidentes. Respecto a la gestión de la configuración, existe una CMDB que contiene en el entorno de los 40.000 ítems de configuración con sus datos y relaciones.

- Usuarios proyectados de la solución ITSM: aproximadamente 250 analistas, 4500 usuarios finales
- Procesos actuales (cantidades aproximadas)
 - o Gestión de solicitudes
 - 250 tipos de solicitudes con flujos simples, resueltos por un único grupo, con 5 estados en promedio.
 - 20 tipos de solicitudes de complejidad media, que deben ser atendidas por más de un grupo.
 - 1 tipo de solicitud de complejidad alta (definida con pantallas diseñadas a medida, que actualiza ICs en la CMDB).
 - o Gestión de Incidentes (10 estados en promedio)
 - 1 tipo de incidente genérico que pasa siempre por primer nivel de atención
 - 1 tipo de incidente que pasa directo al tercer nivel de atención
 - 1 tipo de incidente que pasa directo al proveedor (notifica al proveedor vía correo electrónico)
 - o Gestión de cambios (10 estados en promedio)
 - 4 tipos de cambios en total
 - o Gestión de conocimiento (5 estados en promedio)
 - publicación y aprobación de documentos
 - a partir de resolución de un incidente poder generar conocimiento (documentación asociada al tipo de incidente)
 - o Gestión de la configuración
 - corrección CMDB (objeto individual)



- corrección masiva de CMDB (múltiples objetos a la vez)
- auditoria de la CMDB (reportería de integridad y asignación de flujo dependiendo del resultado)
- CMDB (estructura y objetos actuales)
 - 50 tipos de objetos a modelar
 - 2 niveles de la estructura (21 en el primer nivel, 50 en el segundo nivel)

2.1.2. Herramienta para el ciclo de desarrollo de software (con la cual deberá integrarse)

La herramienta de gestión de Software también cuenta con un portal de acceso (Implementado con Jira Service Management) para el ingreso de necesidades, requerimientos y defectos. Mensualmente se registran en el entorno de 300 pedidos.

- Se dispone de dos ambientes (test y producción), ambos en alta disponibilidad activo-activo.
- Licencias y apps de la suite de Atlassian instaladas actualmente:

Jira Service Management Datacenter 4.19.0	50
Confluence Datacenter	500
Jira Software Datacenter 8.19.0	500
My Requests	500
Extension for Jira Service Management	500
Theme Extension	500
Create on Transition	500
Exalate Jira Issue Sync & more	500
Rich Filters	500
Jira Misc Workflow Extensions (JMWE)	500
Tempo Timesheets-Time Tracking & Reports	500
eazyBI Reports and Charts	500
Agile Tools & Filters	500
Elements Connect - external data fields	500
ScriptRunner	500
Tempo Planner	500
Tempo Budgets	500
Project Team for Jira Server	500
Table Grid Editor	500
Email this Issue	500
Release Management & Roadmap	500
Threaded Comments for Jira	500
Secure Fields - Data Security & Privacy	500



3. Especificaciones del Proyecto

3.1. Solución tecnológica (ítem 1 - Cuadro de Suministros y Servicios)

3.1.1. Requerimientos

3.1.1.1. Ver Anexo II – “Cuadro de Requerimientos Técnicos y Criterios de Evaluación de Propuestas”.

3.1.1.2. Se deberá contemplar los estándares especificados en el Anexo III – ESTÁNDARES DE TECNOLOGÍA.

3.1.2. Licencias de Software

3.1.2.1. El Oferente deberá contemplar todo el software necesario, con la cantidad de licencias necesarias para el correcto funcionamiento de la solución tecnológica por el período de proyecto y garantía. Para ello, se deberá considerar tanto la solución implementada en ambiente productivo, como los ambientes no productivos definidos de acuerdo a lo indicado en el Artículo 3.1.5 “Ambientes no productivos”, de forma de ejecutar el proyecto apegado a las mejores prácticas de implementación.

3.1.3. Implementación

3.1.3.1. La implementación deberá incluir la instalación, configuración, el modelado según los requerimientos del BROU, la parametrización y todos aquellos ajustes necesarios para que la solución quede funcionando cumpliendo con los objetivos que se mencionan en el Artículo 1.1. Si la solución incluye el componente Servidor de Aplicaciones Tomcat, se deberá prestar el servicio de administración del mismo tanto en el período de implementación y garantía de la solución.

3.1.3.2. Al momento de ser comunicada su adjudicación, el Contratista tendrá un máximo de 30 días (corridos) para elaborar un **Plan de Proyecto** que incluirá:

- a) Descripción del modo en que se realizará el trabajo para alcanzar los objetivos del proyecto.
- b) Descripción del modo en que se mantendrá la integridad de las líneas base del proyecto.
- c) Alcance.
- d) Línea base del cronograma.
- e) Planes anexos:
 - (i) Plan de gestión del cronograma.
 - (ii) Plan de gestión de los recursos humanos.
 - (iii) Plan de gestión de las comunicaciones.
 - (iv) Plan de gestión de cambios.
 - (v) Plan de gestión de los riesgos.
 - (vi) Plan de gestión de los interesados.
 - (vii) Plan de gestión de la configuración.



Todos los anteriores serán considerados entregables, deberán estar documentados y la no presentación de los mismos, dará lugar a la aplicación de las multas establecidas en el Artículo 5.7 – “Multas por Incumplimiento del Contrato”. Para los anteriores tómese como referencia al PMBOK v6.

Contenido de los anteriores

- **Alcance:** enunciado del alcance del proyecto, EDT/WBS y su respectivo diccionario.
- **Línea base del cronograma:** la secuencia de actividades, duraciones, recursos asignados y en particular aquellos hitos que involucren productos a entregar con pagos asociados por parte del BROU.
- **Plan de gestión del cronograma:** los criterios y las actividades a llevar a cabo para desarrollar, monitorear y controlar el cronograma.
- **Plan de gestión de los recursos humanos:** organigrama del proyecto, roles y responsabilidades de cada actor participante del proyecto. Se deberá incluir un gerente de proyecto que actuará como responsable del proyecto ante el Banco.
- **Plan de gestión de las comunicaciones:** los requisitos de comunicación de los interesados, la información que debe ser comunicada, el plazo y la frecuencia para la distribución de la información, la persona responsable de comunicar la información, la persona o los grupos que recibirán la información, los métodos o tecnologías utilizados para transmitir la información, el proceso de escalamiento y diagramas de flujo de la información que circula dentro del proyecto.
- **Plan de gestión de cambios:** describe el proceso para gestionar los cambios en el proyecto.
- **Plan de gestión de los riesgos:** describe el proceso para llevar adelante la gestión de los riesgos.
- **Plan de gestión de los interesados:** matriz de interesados con sus niveles de participación e impacto en el proyecto, plazo y frecuencia de distribución de información necesaria.
- **Plan de gestión de la configuración:** qué, cómo y dónde quedará documentada cualquier información acerca del proyecto, especialmente: configuración, parametrización, entre otros.

3.1.3.3. El Plan de Proyecto deberá considerar dos fases de implementación, a corresponderse con los hitos 2 y 3 del proyecto según lo definido en el Artículo 3.1.3.5. La primera deberá abarcar la entrega de requerimientos asociados al portal de servicios y a los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas y Gestión de Eventos (incluyendo la integración y sincronización con la herramienta de desarrollo de software) según lo detallado en el Anexo II – “Cuadro de Requerimientos Técnicos y Criterios de Evaluación de Propuestas” y teniendo en cuenta el dimensionamiento detallado en el Artículo 2.1. La segunda fase abarcará los requerimientos restantes, según el referido Anexo.

3.1.3.4. Como parte de las actividades de proyecto, el Contratista deberá elaborar un **Plan de Migración** que contemple la migración de estructuras de la CMDB, los ítems de configuración cargados actualmente y el histórico de cambios de los ítems de configuración. No se realizará la migración de tickets. El plan incluirá (como mínimo):



- a) Mapeo de estructuras
- b) Mapeo de campos y relaciones
- c) Estrategia de migración para cada estructura y sus datos

3.1.3.5. Para el período del proyecto (máximo 1 año), se deberá considerar los siguientes Hitos:

- **< Hito 1 >:** Plan de proyecto aprobado por el responsable del BROU ante el proyecto.
- **< Hito 2 >:** Informe de avance (primera fase de implementación según lo detallado en el artículo 3.1.3.3) aprobado por el responsable del BROU ante el proyecto. Plan de migración aprobado por el responsable del BROU ante el proyecto.
- **< Hito 3 >:** Informe de avance (segunda fase de implementación según lo detallado en el artículo 3.1.3.3) aprobado por el responsable del BROU ante el proyecto.
- **< Hito 4 >:** Migración y puesta en producción. Entrega de documentación según lo detallado en los Artículos 3.1.3.5, 3.1.3.6 y 3.1.3.7.
- **< Hito 5 >:** Finalización de período de estabilización de la puesta en producción y Cierre de Proyecto. Fecha: transcurridos 2 meses del Hito 4 como mínimo.

3.1.3.6. La concreción de los anteriores, determinará la habilitación de los pagos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5.8 "Pagos".

3.1.3.7. El Plan de Proyecto y el Plan de Migración deberá ser presentado para su aprobación al responsable del BROU ante el proyecto.

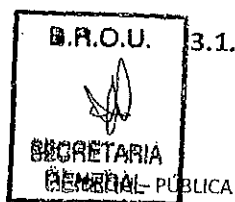
3.1.3.8. Todas las actividades de gestión que se generen a partir del plan de proyecto y sus anexos, preferentemente deberán ser realizadas por especialistas certificados en la solución. El BROU podrá solicitar, cuando lo considere conveniente y previo aviso, el trabajo en forma presencial. El/los especialistas que participen de la implementación deberán haber participado en alguna de las instalaciones de referencia presentadas en los Antecedentes y contar con al menos 2 años de experiencia en soluciones de complejidad y porte equivalentes a las del BROU.

3.1.3.9. El BROU determinará la modalidad de implementación de todas las tareas que no tengan relación con la gestión, que impliquen instalaciones, cambios en configuraciones, ejecución de scripts, entre otras, y siempre deberán ser autorizadas y supervisadas por un responsable técnico del BROU. Las mismas podrán ser ejecutadas por el responsable técnico del BROU o por el Contratista, en casos debidamente justificados y bajo estricta supervisión del responsable técnico del BROU.

3.1.3.10. Para no afectar el normal funcionamiento diario, el BROU podrá solicitar que ciertos trabajos de implementación sean ejecutados en horario extendido (horario nocturno, fines de semana o feriado). No se admitirá el cobro de costos adicionales por este concepto.

3.1.3.11. Se deberán entregar las últimas versiones de los diagramas (componentes, despliegue), que evidencien la solución final instalada incluyendo el detalle de los tráficos (protocolo, puerto, sentido de la conexión) y conectividad (por ejemplo, usuarios de AD requeridos y configurados para la integración) entre los distintos elementos. Los documentos deberán presentarse en formato editable.

3.1.3.12. Se deberán entregar los manuales de procedimientos (instalación, configuración, actualización, desinstalación) y manuales de usuario correspondientes.



- 3.1.3.13.** Se deberá contemplar el Cierre del Proyecto como una actividad formal de cumplimiento. En la misma, el Contratista y el responsable del proyecto designado por el BROU, revisarán toda la información producto del Plan de Proyecto, para asegurarse que todo el trabajo esté completo, que se hayan alcanzado los objetivos definidos y todos los entregables que figuran en la línea base del alcance están entregados. De igual modo deberán confirmar que se efectivizó la transferencia de conocimiento, verificando que el Contratista cumplió con todos los entregables que se mencionan en el apartado "3.2 Transferencia Tecnológica".
- 3.1.3.14.** Para la instancia de Cierre del Proyecto, tanto el Contratista como el responsable del proyecto por el BROU, debieran convocar a todos aquellos interesados que consideren pertinente para validar el estado de la información.
- 3.1.3.15.** La anterior actividad será crítica y dependiente a la hora de conformar el pago respectivo.
- 3.1.3.16.** El Contratista se hará cargo de los viáticos, traslados, leyes sociales y todo otro costo que pudiera corresponder por la prestación de los servicios de Implementación. En ningún caso se aceptarán cobros adicionales, para la prestación de cualquiera de los servicios requeridos en la presente contratación, durante todo el tiempo que dure el contrato.

3.1.4. Hardware y Software de base

- 3.1.4.1.** La propuesta deberá especificar los requerimientos de hardware y software de base necesarios para la implementación de la solución, dimensionado para soportar lo especificado en el Artículo 2.1.1 "Dimensionamiento" y en el Anexo II – "Cuadro de Requerimientos Técnicos y Criterios de Evaluación de Propuestas", así como otras necesidades como ser ancho de banda, espacio en disco, etc. identificadas por el Contratista.

3.1.5. Ambientes no Productivos (Desarrollo, Testing)

- 3.1.5.1.** El Oferente, en base a su experiencia, deberá dimensionar los requerimientos de los ambientes no productivos necesarios durante el Proyecto y posterior etapa de soporte y mantenimiento evolutivo. A tal efecto, y en caso de ser necesario, deberá detallar el licenciamiento requerido para el correcto funcionamiento de la solución en estos ambientes.



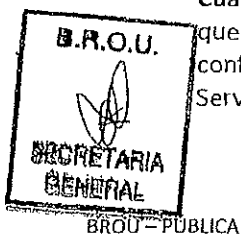
3.1.6. Garantía

- 3.1.6.1. En cualquier caso, la solución informática proporcionada deberá contar con garantía no menor al plazo que dure el proyecto, más 1 año extra a partir de la finalización del proyecto.
- 3.1.6.2. La garantía deberá cubrir todas las actualizaciones de software, instalaciones y reemplazos de los mismos, cualquiera sea el software.
- 3.1.6.3. La garantía deberá asegurar que los elementos de software propuestos cumplan con las especificaciones solicitadas en esta Memoria Descriptiva.
- 3.1.6.4. El Contratista se hará cargo de los viáticos, traslados, leyes sociales y todo otro costo que pudiera corresponder por la prestación de los servicios de Garantía. En ningún caso se aceptarán cobros adicionales, para la prestación de cualquiera de los servicios requeridos en la presente contratación, durante todo el tiempo que dure el contrato.

3.1.7. Acuerdo de Nivel de Servicio (de aquí en adelante SLA).

- 3.1.7.1. La solución objeto de la presente Memoria Descriptiva deberá contemplar el cumplimiento de los SLA, y la generación de reportes de cumplimiento.
- 3.1.7.2. A los efectos de establecer distintos SLA, las solicitudes de soporte técnico serán catalogadas por el BROU en: ALTA, MEDIA y BAJA.
- 3.1.7.3. Tipo de Solicitud:
 - ALTA, refiere a la condición de sistema o servicio inactivo en ambiente productivo e indica la incapacidad para poder acceder a los productos o servicios, lo que resulta en un impacto crítico.
 - MEDIA, refiere a la condición de sistema o servicio activo que presenta un problema, pero esto no representa un impacto significativo en las operaciones de negocio.
 - BAJA, refiere a consultas o solicitudes de asesoramiento, así como incidentes menores que no tienen impacto sobre las operaciones de negocio.
- 3.1.7.4. Esta clasificación será realizada exclusivamente por el BROU y a su criterio.
- 3.1.7.5. Las solicitudes deberán ser atendidas en modalidad 5x12.
- 3.1.7.6. A continuación, se establecerán los Indicadores de SLA, su forma de medición, los niveles mínimos aceptados, los que en caso de ser superados constituirán incumplimientos:

Cuadro de Tiempo de Resolución de Solicitud: ante cada llamado, el Contratista deberá asegurar que el servicio objeto del requerimiento será restablecido, mediante reparación o ajustes de configuración dentro de los plazos establecidos en la columna "Tiempo de Restablecimiento del Servicio" del siguiente cuadro.



Tipo de Solicitud	Tiempo de Restablecimiento del Servicio	Unidad de Incumplimiento
ALTA	4 horas hábiles*	1 hora
MEDIA	2 días hábiles*	1 día
BAJA	3 días hábiles*	1 día

*El horario hábil se considera de lunes a viernes de 8:00 a 20:00hs.

- 3.1.7.7.** En todos los casos, el tiempo de respuesta al reclamo será menor a 1 (una) hora.
- 3.1.7.8.** Por cada Unidad de Incumplimiento – o fracción – de atraso en el restablecimiento del servicio se computará 1 (un) incumplimiento.
- 3.1.7.9.** Ante la ocurrencia de una solicitud de tipo ALTA, el Contratista se compromete a suministrar un Informe escrito sobre la causa, solución y recomendaciones. Dicho informe deberá ser proporcionado dentro del plazo de 3 (tres) días hábiles de ocurrido el mismo. Si en este plazo no ha finalizado la investigación técnica correspondiente, igualmente se deberá confeccionar el informe con carácter de preliminar, el cual deberá ser complementado en un plazo máximo de 30 (treinta) días. Si la empresa incumpliera con el plazo establecido en este ítem o si del análisis del informe surgiera que la misma no actuó con la debida eficiencia y eficacia, se dará lugar a la aplicación de las multas establecidas en el Artículo 5.7 – “Multas por Incumplimiento del Contrato”.
- 3.1.7.10.** Adicionalmente el BROU podrá solicitar, sin costo, el estudio de impacto de la aplicación de algún elemento de software (programa, parche, etc.) o hardware en el equipamiento al Contratista. Dicho informe deberá ser elaborado en un plazo no mayor a los 10 (diez) días hábiles. Este plazo podrá ser ampliado por el BROU si la empresa justifica por escrito la necesidad de un plazo mayor. El incumplimiento del plazo establecido en este ítem dará lugar a la aplicación de las multas establecidas en el Artículo 5.7 – “Multas por Incumplimiento del Contrato”.
- 3.1.7.11.** El BROU evaluará trimestralmente el desempeño de los servicios de soporte tomando como criterios la cantidad de eventos, porcentaje de eventos resueltos, el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución de los mismos. Para ello, el Contratista remitirá trimestralmente vía correo electrónico a una dirección que será informada oportunamente, un reporté con el detalle del nivel de cumplimiento de los SLA comprometidos como se adjunta en el Anexo IV “Informe de Incidentes”. El BROU cotejará los resultados y dependiendo de los mismos, podrá activar las multas y sanciones por incumplimientos que se estipulan en la presente Memoria Descriptiva. La omisión de los reportes también podrá dar lugar a activar las multas y sanciones estipuladas en la presente Memoria Descriptiva.
- 3.1.7.12.** El BROU proporcionará al Contratista el listado de sus técnicos que puedan efectuar requerimientos de soporte, así como los cambios y/o excepciones que pudieran producirse en dicho listado.
- 3.1.7.13.** Si durante la ejecución del Contrato la empresa Contratista realizara diagnósticos en base a presunciones o similitud de fallas y se verificara que los diagnósticos no son correctos, se podrá considerar incumplimiento de contrato.



- 3.1.7.14.** No se observará como incumplimiento la resolución de requerimientos en tiempos mayores a los requeridos en la presente Memoria Descriptiva, si ocurren imprevistos en los servicios del BROU que impacten en los tiempos de resolución comprometidos.
- 3.1.7.15.** El BROU realizará verificaciones periódicas con un criterio de razonabilidad, a efectos de constatar la exactitud de las reparaciones. En caso de detectarse inconsistencias, se aplicarán las multas y penalidades especificadas en los artículos correspondientes de la presente Memoria Descriptiva.
- 3.1.7.16.** Al momento de emitir la factura todos los requerimientos emitidos durante el período facturado deberán encontrarse resueltos o en tiempo de resolución y dentro de las condiciones del presente contrato y los tiempos de SLA acordados.
- 3.1.7.17.** Cada vez que se realicen actividades relacionadas a este servicio, el oferente deberá cumplir con el Plan de gestión de cambios definido, al igual que entregar un informe detallando los cambios aplicados.
- 3.1.7.18.** El BROU determinará la modalidad de implementación de las acciones del soporte técnico y siempre deberán ser autorizadas y supervisadas por un responsable técnico del BROU.
- 3.1.7.19.** Se deberá detallar la nómina de personal que será destinado a brindar el servicio de Soporte en las condiciones estipuladas. La nómina deberá ser actualizada toda vez que se produzcan cambios. Ningún técnico o representante de la empresa podrá ingresar a dependencias del BROU si no se encuentra debidamente autorizado previamente. En caso de enviar personal que por causas ajenas al BROU no se hubiera realizado la comunicación estipulada en el presente artículo a efectos de habilitar su ingreso, el funcionario no tendrá acceso y se contabilizarán los tiempos por incumplimiento del servicio tal como si no hubiera asistido.
- 3.1.7.20.** El oferente se hará cargo de los viáticos, traslados, leyes sociales y todo otro costo que pudiera corresponder por la prestación del Servicio de Soporte de la solución. En ningún caso se aceptarán cobros adicionales, para la prestación de cualquiera de los servicios requeridos en la presente contratación, durante todo el tiempo que dure el contrato.



3.1.8. Plantel Técnico

- 3.1.8.1.** El oferente deberá detallar la nómina del personal técnico que será destinado a brindar los servicios solicitados, presentando los currículums y certificaciones avaladas por el fabricante correspondiente de cada uno.
- 3.1.8.2.** El personal asignado a brindar el servicio deberá ser estable durante todo el período de contrato. Para el caso en el que un recurso se desvincule de la empresa Contratista, esta última podrá solicitar el reemplazo supeditado a la aprobación del BROU. En todos los casos, el recurso sustituto deberá tener igual o mejor ajuste al perfil requerido. Adicionalmente, el BROU tendrá la potestad de solicitar el reemplazo de cualquier recurso cuando lo considere pertinente, informando al Contratista los motivos de tal solicitud.
- 3.1.8.3.** El BROU se reserva el derecho de aceptar a los técnicos asignados por la empresa Contratista para prestar el servicio.
- 3.1.8.4.** La empresa Contratista deberá asegurar la continuidad del servicio mediante la reposición de los recursos desvinculados, cualquiera sea el motivo, dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días corridos.
- 3.1.8.5.** Será de cargo de la empresa Contratista asegurar la continuidad del servicio mediante la provisión en forma transitoria de recursos calificados y con la experiencia necesaria para cubrir períodos de licencias u otras ausencias temporales.
- 3.1.8.6.** Todos los cambios que se produzcan en la nómina de técnicos afectados al presente servicio contratado deberán ser notificados al BROU al menos con 2 (dos) semanas de anticipación.



3.2. Transferencia Tecnológica (ítem 2 - Cuadro de Suministros y Servicios)

- 3.2.1. El oferente deberá proporcionar un plan de transferencia de conocimientos para el personal asignado por el BROU, el que se realizará en la ciudad de Montevideo.
- 3.2.2. El plan deberá incluir todos los contenidos necesarios para instalar, administrar y actualizar la solución.
- 3.2.3. Deberá ser impartida por los responsables de la implementación.
- 3.2.4. A los efectos de no alterar la operativa del BROU, este último podrá definir los días y horario en los que se llevará a cabo la actividad.
- 3.2.5. Se deberá entregar los diagramas de arquitectura, que evidencien la solución final instalada (con las últimas versiones).
- 3.2.6. Se deberán disponibilizar los manuales correspondientes, en sus últimas versiones.
- 3.2.7. Se deberá indicar el costo total de la transferencia de conocimiento.



3.3. Capacitación (Ítem 3 - Cuadro de Suministros y Servicios)

- 3.3.1.** El oferente deberá proporcionar un plan de capacitación para el personal asignado por el BROU, el que se realizará en la ciudad de Montevideo.
- 3.3.2.** El plan de capacitación deberá incluir todos los contenidos necesarios para administrar y operar la solución. Se deberán plantear 2 (dos) módulos:
- a. Visión general:** Deberá permitir que el personal técnico del BROU que actúe como contraparte cuente con los conocimientos necesarios para el entendimiento general de la solución. Cupo aproximado hasta 40 (cuarenta) personas.
 - b. Administración y operación:** Enfocado al personal técnico del BROU encargado de la administración y operación de la solución. Cupo aproximado hasta 10 (diez) personas.
- 3.3.3.** A los efectos de no alterar la operativa del BROU las capacitaciones deberán dictarse en 2 (dos) turnos cada curso.
- 3.3.4.** El oferente deberá informar el temario y la carga horaria de cada curso, así como también el currículum vitae del instructor, el que deberá estar certificado en dicha solución.
- 3.3.5.** Durante la capacitación se deberá profundizar en los aspectos particulares de la instalación realizada en el BROU y temas como ser la administración y operación de la solución.
- 3.3.6.** El módulo de "Administración y operación" deberá contar con una prueba de evaluación final, expidiéndose certificados solo para los asistentes que hayan alcanzado el nivel mínimo requerido. Además, se presentará un informe con el listado de asistentes.
- 3.3.7.** Se habilitará el pago de este ítem una vez realizadas las evaluaciones y entregados los certificados e informes que se piden en la presente Memoria Descriptiva.



4. Especificaciones del Post-Proyecto

4.1. Servicio de soporte técnico de la solución (ítem 4 - Cuadro de Suministros y Servicios)

4.1.1. Generalidades

- 4.1.1.1.** Consiste en el soporte técnico local brindado por la empresa oferente utilizado para garantizar el correcto funcionamiento de la solución post-proyecto, según lo acordado con el BROU (disponibilidad, etc.), implementando todas las medidas preventivas y correctivas necesarias para que ello suceda. Si la solución incluye el componente Servidor de Aplicaciones Tomcat, se deberá prestar el servicio de administración del mismo.
- 4.1.1.2.** El servicio, de contratarse, comenzará a regir a partir del vencimiento de la garantía.
- 4.1.1.3.** Se establece que el término de la contratación es de 12 (doce) meses, con hasta 2 (dos) renovaciones automáticas por un año cada una, de no mediar manifestación en contrario por parte del BROU por escrito hasta 60 días corridos antes del vencimiento del período. El BROU podrá optar por no renovar el contrato, aun cuando no existan incumplimientos por parte de la empresa proveedora. Adicionalmente, en cada renovación podrá desafectarse del servicio parte del equipamiento o del licenciamiento contratado, de acuerdo a las necesidades que el BROU disponga.
- 4.1.1.4.** Acerca del SLA, se deberá contemplar el cumplimiento de lo definido en el apartado "3.1.6. Acuerdo de Nivel de Servicio".
- 4.1.1.5.** Se deberán establecer, de común acuerdo, los mecanismos por los cuales el Banco se comunicará con el proveedor (Service Desk, correo electrónico, herramientas de colaboración, atención telefónica, etc.) a efectos de brindar soporte, asistencia técnica, mantenimiento preventivo, correctivo y actualización de versiones del producto. En función de sus necesidades, o por causas que así lo determinen, el BROU podrá solicitar la ejecución del servicio en modalidad de "acceso remoto".
- 4.1.1.6.** Para el caso de atención en modalidad de "acceso remoto", el BROU proveerá una solución de acceso segura vía internet, siendo responsabilidad del proveedor cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para establecer la conexión.



4.1.2. Soporte de Software

- 4.1.2.1.** El Contratista deberá implementar la aplicación de parches para toda la solución ofrecida por el término de la duración del servicio de soporte. En estos casos se incluirá la entrega e instalación correspondiente.
- 4.1.2.2.** Ante la liberación de una nueva versión de software, correcciones o elementos que mejoren al mismo, cualquiera sea la solución, el Contratista se compromete a comunicarle al BROU dicha liberación y a solicitud de éste, deberá entregarlo al Área Tecnologías de la Información en un plazo no mayor a 20 (veinte) días. Deberá presentar un informe técnico que resuma las principales ventajas de la nueva versión frente a la instalada, evaluar su compatibilidad con el ambiente tecnológico del BROU, y detallar las posibles consecuencias de no concretar la actualización.
- 4.1.2.3.** Toda nueva versión de software, correcciones o elementos que mejoren al mismo, cualquiera sea la solución deben implementarse primero en los ambientes no productivos que hayan sido definidos por el BROU en conjunto con el Contratista. No se aceptará ningún pasaje a ambiente productivo que no haya sido debidamente verificado y avalado por el responsable técnico del BROU.

4.2. Licencias de software (su servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización) (ítem 5 - Cuadro de Suministros y Servicios)

- 4.2.1.1.** Comprenderá el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización de licenciamiento, provisto por el fabricante del producto/solución, por hasta 3 años, comenzando a partir del vencimiento de la garantía. Este servicio se abonará en forma anual al inicio de cada período.
- 4.2.1.2.** Se deberá contemplar las características presentadas en el Artículo 2.1 "Dimensionamiento".
- 4.2.1.3.** Acerca del SLA, se deberá contemplar el cumplimiento de lo definido en el apartado "3.1.6. Acuerdo de Nivel de Servicio".



4.3. Horas de mantenimiento evolutivo de la solución (ítem 6 - Cuadro de Suministros y Servicios)

4.3.1. Generalidades

4.3.1.1. A los efectos de contemplar la incorporación de nuevas funcionalidades, parametrizaciones y ajustes de personalización de la herramienta para que se adapte a los distintos equipos de trabajo, se requerirá la cotización de horas de un especialista certificado por el fabricante en la solución.

4.3.1.2. Se podrán adjudicar hasta 1000 horas de parametrización y ajustes de consumo a demanda.

4.3.1.3. Se deberá cotizar el valor hora de dicho servicio.



5. Condiciones Generales

5.1. Generalidades

- 5.1.1.** Si la apertura fue fijada para realizarse en forma presencial, las ofertas deberán presentarse en formato impreso y soporte digital (Pendrive). Ambas versiones deberán incluir exactamente lo mismo. En caso de inconsistencias entre la oferta impresa y la digital, se tomará como válida la entregada en formato impreso.
- 5.1.2.** Si la apertura fue fijada para realizarse en forma electrónica, las ofertas deberán presentarse en el formato que establezca la plataforma tecnológica utilizada a tales efectos.
- 5.1.3.** Al momento de la entrega de las ofertas, deberán presentarse en dos sobres debidamente identificados como **"SOBRE 1 – Oferta Técnica"** y **"SOBRE 2 – Oferta Económica"**. El contenido de estos será:

5.1.4. SOBRE 1 – Oferta Técnica:

Deberá contener, la oferta técnica y todos los documentos requeridos a efectos de la validación de la empresa y la calificación técnica de la propuesta.

Se entiende por "Oferta Técnica" toda la información correspondiente a los antecedentes de la empresa, los currículums vitae de los técnicos que realizarán los servicios solicitados, y toda información necesaria para la evaluación técnica de la propuesta.

En este sobre **NO** se deberá incluir ningún documento que tenga referencias económicas de ningún tipo. La inclusión de referencias económicas en este sobre invalidará la oferta.

5.1.5. SOBRE 2 – Oferta Económica:

Deberá contener únicamente la información económica, para cada elemento que se requiera y de acuerdo a la opción cotizada (para el caso que se cotice más de una opción). Este sobre será abierto una vez realizada la validación y evaluación técnica de las ofertas (con el contenido del SOBRE 1). El sobre será abierto ante Escribano Público.

- 5.1.6.** Por el solo hecho de comparecer al presente procedimiento mediante la presentación de sus respectivas propuestas, se entenderá que el Oferente ha consentido la apertura de los dos sobres en que se separan las mismas, independientemente de que estas hubiesen sido aceptadas o rechazadas, por cualquier motivo, en oportunidad del examen de sus requisitos de admisibilidad.
- 5.1.7.** Para cada uno de los artículos de la presente Memoria Descriptiva, se deberá dejar expresa constancia de que la oferta cumple con lo solicitado, debiéndose referenciar las hojas de datos y otros documentos que permitan acreditarlo.



5.2. Cotizaciones

- 5.2.1. A excepción de los "Servicios de soporte técnico de la solución" y de las "Horas de mantenimiento evolutivo de la solución", la cotización deberá establecerse por valores PLAZA en Dólares Americanos, sin incluir Impuestos.
- 5.2.2. Los precios de los "Servicios de soporte técnico de la solución" y de las "Horas de mantenimiento evolutivo de la solución" deberán cotizarse en moneda nacional, sin incluir impuestos, y serán ajustables por paramétrica que se especifica en el Artículo 5.3 – "Ajuste de Precios de los Servicios de Soporte de la solución".
- 5.2.3. Para los "Servicios de soporte técnico de la solución", se deberá establecer en la oferta el precio fijo anual de los mismos, el cual será ajustado únicamente a partir de la paramétrica antes mencionada.
- 5.2.4. Para las Licencias de Software (su servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización) se deberá establecer en la oferta el precio fijo anual para cada año del período especificado.
- 5.2.5. Para las "Horas de mantenimiento evolutivo de la solución", se deberá establecer en la oferta valor hora de dicho servicio, el cual será ajustado únicamente a partir de la paramétrica antes mencionada.
- 5.2.6. Se podrá cotizar como opción, aquellos elementos complementarios que se entiendan convenientes, los cuales podrán ser considerados por el BROU en esta compra.

5.3. Ajuste de Precios de los Servicios de Soporte de la solución.

- 5.3.1. El precio en moneda nacional se reajustará semestralmente en las fechas 1º de enero y 1º de julio de cada año de vigencia del contrato y de acuerdo al 100% de la variación del Índice de Precios al Consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$P = P_0 \times C_{Vi} / C_{V_0}$$

en donde:

P =	Precio del servicio a facturar.
P ₀ =	Precio del servicio a la fecha de presentación de la oferta.
C _{Vi} =	Índice de Costo de Vida (Índice General de Precios al Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística) vigente a la fecha de ajuste.
C _{V₀} =	Índice de Costo de Vida (Índice General de Precios al Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística) vigente a la fecha de presentación de la oferta.



5.4. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato y Mantenimiento de la Oferta

- 5.4.1. La empresa adjudicataria deberá garantizar el Fiel Cumplimiento de Contrato mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza, por un valor equivalente al 5% (cinco por ciento) de la adjudicación.
- 5.4.2. Asimismo, se establece en \$119.440.- (pesos uruguayos ciento diecinueve mil cuatrocientos cuarenta), el importe a depositar por concepto de Garantía de Mantenimiento de la Oferta cuando el monto total de la misma, con impuestos incluidos resulte igual o superior a \$ 11.944.000.- (pesos uruguayos once millones novecientos cuarenta y cuatro mil con 00/100).
- 5.4.3. La garantía de mantenimiento de oferta no tendrá carácter obligatorio. En virtud de ello, el oferente podrá optar por no constituir garantía de mantenimiento de oferta. En caso que así lo hiciere, registrará lo dispuesto en el TOCAF, artículo 64, conforme al cual el incumplimiento en el mantenimiento de la oferta se sancionará con una multa equivalente al 5 (cinco) por ciento del monto máximo de la propuesta, constituyendo la resolución que imponga dicha penalidad título ejecutivo.



5.5. Plazo de Validez de Oferta

5.5.1. Se deberá informar el Plazo de Validez de la oferta, debiendo ser mayor o igual a 150 (ciento cincuenta) días, sin perjuicio de las sucesivas prórrogas automáticas establecidas en el punto Mantenimiento de Oferta del Pliego de Condiciones Particulares para los Contratos de Suministros y Servicios no Personales del Banco.

5.6. Criterio de Evaluación de Ofertas

5.6.1. A los efectos de determinar la oferta más conveniente se asignarán puntajes de acuerdo a la siguiente valoración:

- 1) Calidad Tecnológica: **40 puntos**.
- 2) Precio: **60 puntos**.

5.6.2. Se optará por la propuesta con mayor puntaje.

5.6.3. Calidad Tecnológica (40 puntos)

La calidad tecnológica se dividirá en las siguientes franjas:

Elemento	Peso
1) Requerimientos funcionales	20
2) Requerimientos no funcionales – Características técnicas	-
3) Plazo de entrega	-
4) Antecedentes	10
5) Defensa de la propuesta	10

Se considerarán válidas a los efectos de su posterior análisis económico exclusivamente las propuestas que hayan alcanzado al menos el 60% del máximo puntaje técnico posible (24 puntos).

El oferente deberá presentar toda la documentación necesaria para que el BROU pueda realizar una correcta evaluación técnica de la solución en base a los criterios mencionados a continuación.

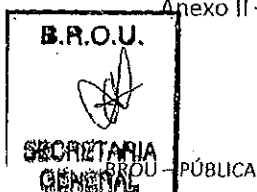
5.6.3.1. Requerimientos funcionales

La valoración del cumplimiento de los requerimientos funcionales de la solución se especifica en el apartado "Requerimientos Funcionales" del Anexo II – "Cuadro de Requerimientos Técnicos y Criterios de Evaluación de Propuestas".

5.6.3.2. Requerimientos no funcionales – Características técnicas

Para evaluar las características técnicas de la solución se tendrán en cuenta aspectos de compatibilidad, integración, etc. según se especifica en el apartado "RNF- Características Técnicas" del Anexo II – "Cuadro de Requerimientos Técnicos y Criterios de Evaluación de Propuestas".

5.6.3.3. Plazo de entrega



Respecto al plazo de entrega, se requiere que este sea como máximo 1 año. Este requisito es excluyente.

5.6.3.4. Antecedentes

Para evaluar los antecedentes de la solución se tendrán en cuenta, entre otros, elementos tales como experiencia en implementaciones de la solución en otras empresas de similares características a las del BROU según se especifica en el apartado "Antecedentes" del "Anexo II – Cuadro de Requerimientos Técnicos y Criterios de Evaluación de Propuestas".

5.6.3.5. Defensa de la propuesta

Se solicitará la realización de una actividad presencial en instalaciones del Banco – o en local externo a convenir – en la cual el oferente podrá realizar la defensa de su propuesta, involucrando los recursos que estime pertinente de su empresa y del fabricante, la cual incluirá una presentación y demostración de cumplimiento de las funcionalidades solicitadas en el pliego, la descripción detallada de las características de la propuesta (tanto desde el punto de vista técnico como funcional) y la evacuación de las consultas que puedan plantear los participantes del Banco.

Esta actividad de defensa deberá concretarse dentro de un plazo máximo de 15 días corridos a partir de la notificación al oferente por parte del Banco, en fecha y horario que serán establecidos por el BROU.

En caso de no cumplir con este requerimiento en tiempo y forma, la oferta será descartada.

5.6.4. Precio (60 puntos)

Para el factor "OFERTA ECONÓMICA" se adjudicará el máximo puntaje a la oferta de menor precio. Las otras ofertas tendrán una valoración proporcionalmente inversa.

Para la evaluación del precio y sólo a efectos comparativos, el cálculo financiero de toda la solución se realizará tomando el valor tiempo del dinero con una proyección a 5 (cinco) años a partir del inicio del proyecto. Se evaluará el importe actual de los flujos de caja proyectados, los cuales se descontarán a una tasa (TE) que se fija en un 7% efectivo anual.

Únicamente a los efectos de viabilizar dicha comparación, se realizarán los siguientes supuestos:

- Los pagos de los servicios de soporte de software (ítem 4 del "Cuadro de Suministros y Servicios") se realizarán trimestralmente a plazo vencido según lo establecido (una vez cumplido el plazo de garantía establecido en el Artículo 3.1.5.).
- Los pagos del servicio de mantenimiento de licencias (ítem 5 del "Cuadro de Suministros y Servicios") se realizarán anualmente al inicio del período y una vez cumplido el plazo de garantía establecido en el Artículo 3.1.5.
- En el comparativo se incluirán 1.000 horas de mantenimiento evolutivo (ítem 6 del del "Cuadro de Suministros y Servicios") distribuidas en 250 horas anuales – al Inicio de cada año - desde la puesta en funcionamiento del sistema.





5.7. Multas por Incumplimiento del Contrato

- 5.7.1.** El cumplimiento de los trabajos (suministros, instalación, ensayos, documentación, etc.) en tiempo y forma será de estricto control por parte del BROU, midiéndose el comportamiento de la empresa de acuerdo a estos criterios. Ante cada incumplimiento en cualquiera de los niveles de servicio o plazos especificados en el presente pliego, el BROU podrá aplicar una multa equivalente al 5 (cinco) % del monto del contrato (adjudicación). El BROU analizará y calificará la entidad del incumplimiento cometido por la empresa aplicando criterios de razonabilidad.
- 5.7.2.** En esos casos, a partir del día 15 de cada mes, comunicará a la empresa por medio de telegrama colacionado o cualquier medio fehaciente, el incumplimiento constatado en el mes inmediato anterior, así como la gravedad del mismo y el monto de la pena que se le impondrá en aplicación de la presente cláusula.
- 5.7.3.** Si la Contratista no se opusiera dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles, o si, habiéndose opuesto, el BROU resolviera mantener la pena dispuesta, el monto de la misma quedará firme, quedando aceptado por la empresa la facultad del BROU de descontar las multas del fondo de depósitos en garantía por cumplimiento del contrato. La empresa asumirá el pago de las multas aun cuando las mismas superen el referido fondo, hasta un máximo del 30% (treinta por ciento) del monto del contrato (suministros y servicios).
- 5.7.4.** El BROU podrá aplicar una multa por hasta el 100 % (cien por ciento) del soporte mensual cotizado, para aquellos eventos de criticidad alta, ante el incumplimiento de alguno de los plazos estipulados en el Artículo 3.1.6 – “Acuerdo de Nivel de Servicio”.
- 5.7.5.** El BROU podrá aplicar una multa equivalente hasta el 50% (cincuenta por ciento) del soporte mensual cotizado, para aquellos eventos de criticidad media, ante el incumplimiento de alguno de los plazos estipulados en el Artículo 3.1.6 – “Acuerdo de Nivel de Servicio”.
- 5.7.6.** El BROU podrá aplicar una multa equivalente hasta el 25% (veinticinco por ciento) del soporte mensual cotizado, para aquellos eventos de criticidad baja, ante el incumplimiento de alguno de los plazos estipulados en el Artículo 3.1.6 – “Acuerdo de Nivel de Servicio”.
- 5.7.7.** Sin perjuicio de lo anterior, el BROU se reserva el derecho de rescindir el presente contrato en cualquier momento por incumplimiento total o parcial de la firma de la Contratista, la que será comunicada con cinco (5) días hábiles de anticipación, en cuyo caso se abonarán a la empresa Contratista únicamente los trabajos realizados hasta la fecha de cese, sin derecho a compensación o indemnización de especie alguna.
- 5.7.8.** En caso de interrupción o detención del servicio por cualquier causa imputable a la firma Contratista, el Área Tecnologías de la Información no conformará la factura correspondiente al trimestre en que se verificó dicha interrupción, sin que esto dé derecho al proveedor contratado a compensación o indemnización de especie alguna.
- 5.7.9.** Para el caso de reinicio de las actividades al mes siguiente o en meses posteriores, se abonarán a la firma Contratista únicamente las tareas cumplidas a partir de la fecha de reinicio, no generándose derechos retroactivos ni derecho de compensación o indemnización de especie alguna a favor de la firma Contratista.
- 5.7.10.** Las disposiciones contenidas en los párrafos que anteceden, son sin perjuicio de la posibilidad de considerar los incumplimientos en que incurra la firma Contratista como antecedente negativo a los efectos de futuras contrataciones.

5.7.11. La aplicación de las multas por parte del BROU frente a los incumplimientos incurridos por la empresa Contratista, son sin perjuicio de la facultad del organismo de iniciar las correspondientes acciones legales a que, conforme a derecho, pudiere haber lugar por concepto de los daños y perjuicios inferidos a la Institución por concepto de dichos incumplimientos.

5.8. Pagos

Los pagos se realizarán de acuerdo al siguiente cuadro:

Ítem	Descripción	Porcentaje	Hitos requeridos
Proyecto			
1	Solución informática.	20%	< Hito 1 >: Plan de proyecto aprobado por el responsable del BROU ante el proyecto.
		10%	< Hito 2 >: Informe de avance aprobado por el responsable del BROU ante el proyecto. Plan de migración aprobado por el responsable del BROU ante el proyecto.
		10%	< Hito 3 >: Informe de avance aprobado por el responsable del BROU ante el proyecto.
		40%	< Hito 4 >: Migración y puesta en producción.
		20%	< Hito 5 >: Finalización de período de estabilización de la puesta en producción y Cierre de Proyecto. (Transcurridos 2 meses del Hito 4 como mínimo)
2	Transferencia tecnológica.	100%	Una vez finalizada la misma, durante el siguiente mes, condicionado al cumplimiento del apartado 3.2.5, 3.2.6 y 3.2.7.
3	Capacitación.	100%	Una vez finalizada la misma, durante el siguiente mes, condicionado al cumplimiento del apartado 3.3.7.
Post-Proyecto			
4	Servicio de soporte técnico de la solución.	100 %	Pago trimestral, a plazo vencido. Condición: cumplido el punto 4.1.1.4 de la presente Memoria.
5	Licencias de software (su servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización)	100%	Al momento de recibir e instalar las licencias para cada período anual.
6	Horas de mantenimiento evolutivo de la solución.	100%	Trabajo culminado y aprobado por el responsable del BROU.

5.8.1. En todos los casos, el pago de facturas estará sujeto a lo establecido en el Artículo 5.7 "Multas por Incumplimiento del Contrato" y asimismo dependerá de la evaluación realizada por el BROU de la calidad y desempeño de los elementos entregados.



5.9. Auditoría

- 5.9.1. A los efectos de verificar que la empresa pueda cumplir con los servicios comprometidos, el BROU se reserva el derecho de solicitar la presentación de evidencias válidas, como así también realizar la auditoría, directamente o a través de quien éste designe, de todas las actividades que involucre la prestación de los servicios resultantes de esta contratación, en las instalaciones del contratado. Se considerarán evidencias válidas aquellas que hubieren sido auditadas por empresas que integren el registro de Auditores Externos del Banco Central del Uruguay. El BROU se reserva el derecho de solicitar al auditor externo seleccionado por la empresa Contratista, la documentación necesaria que permita verificar la aplicación de las mejores prácticas en materia de Auditoría.
- 5.9.2. De conformidad con lo expuesto, se entenderá que la sola presentación de la propuesta implica la aceptación por parte de la empresa respecto al total acceso del BROU, o quien éste designe, a los datos y documentación técnica relacionada con los servicios objeto del presente contrato, así como la realización de auditorías periódicas en sus instalaciones.



6. Solvencia patrimonial

- 6.1. Constituyen obligaciones y responsabilidades del adjudicatario: En el caso de resultar adjudicatario, deberá presentar a solicitud del Banco, los Estados Contables con notas de los dos últimos ejercicios y copia de declaración jurada de IRAE, a efectos de que dicha documentación sea enviada a la Unidad de Análisis de Crédito Corporativo, para el análisis de la solvencia patrimonial.

7. Plan de Continuidad

- 7.1. La empresa Contratista deberá presentar un Plan de Continuidad del servicio, en el que garantice que ante cualquier situación que la empresa pudiera sufrir, que le impida continuar cumpliendo con el servicio a esta contratado, la Contratista se hará cargo de subcontratar una tercera, que pueda continuar prestándole el servicio al Banco.

8. Subcontratista

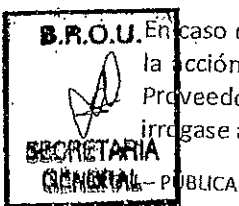
- 8.1. La Empresa Adjudicataria deberá explicitar en caso de existir la participación de una subcontratista.
- 8.2. La Empresa Adjudicataria será responsable de la subcontratista ante el BROU.
- 8.3. La misma deberá presentar copia de los contratos con la/os subcontratada/os para mantenerlos en el BROU. Los contratos deberán incluir como mínimo las cláusulas relacionadas al: Objeto del contrato, Clausula de compromiso de confidencialidad del proveedor y sus empleados frente a la información brindada y accedida, Derecho a realizar auditorías o evaluaciones periódicas, sin restricciones de especie alguna, por parte del BROU. Para esto último se deberá prever el acceso irrestricto a los datos y a toda la documentación e información técnica relacionada a los servicios prestados.

9. Indemnidad

Se establece la indemnidad del Cliente (BROU) en materia de acciones que pudieren promover terceros con base en derechos de propiedad intelectual o industrial.

El Adjudicatario (Propietario) reconoce y acepta la indemnidad al Cliente (BROU) ante cualquier acción que pudiere instaurarse por un tercero por eventuales o presuntas infracciones respecto de derechos de propiedad industrial o intelectual, patentes, diseños, secreto industrial, etc.

Si el proveedor no procediere a defender los derechos de propiedad mencionados, lo hará el adquirente (BROU) a costa del primero.



10. Acuerdo marco de Confidencialidad

10.1. La empresa que resulte seleccionada como adjudicataria deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad con el BROU previo al inicio de las prestaciones a su cargo en el marco de la presente contratación, que se expresan en "Anexo I – CLAUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD".

11. Responsabilidades vinculadas con la ley 18.099, concordantes, modificativas y complementarias

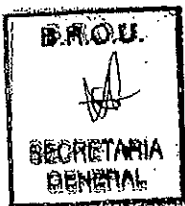
- 11.1.** El BROU se reserva el derecho de exigir a la Contratista la documentación que acredite el pago de salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral, así como los recaudos que justifiquen que está al día en el pago de la póliza contra accidentes de trabajo, así como las contribuciones de seguridad social, como condición previa al pago de los servicios prestados.
- 11.2.** La Contratista deberá comprometerse a comunicar al organismo contratante, en caso que éste se lo requiera, los datos personales de los trabajadores afectados a la prestación del servicio a efectos de que se puedan realizar los controles correspondientes.
- 11.3.** El BROU tiene la potestad de retener de los pagos debidos en virtud del contrato, los créditos laborales a los que tengan derecho los trabajadores de la Contratista.
- 11.4.** La relación establecida en base al presente contrato es una relación comercial entre empresas independientes, sin que exista subordinación laboral de clase alguna.
- 11.5.** Las relaciones entre la Contratista y sus empleados son totalmente ajenas al BROU y de entera responsabilidad de la misma.
- 11.6.** Ningún empleado contratado por la Contratista bajo la modalidad que sea, se encuentra vinculado al BROU por relación laboral alguna.
- 11.7.** En caso de que la Contratista registre atrasos en el pago de alguno de los rubros emergentes de la relación laboral que mantiene con sus empleados afectados a la ejecución de las prestaciones objeto del presente contrato, el BROU se reserva la facultad de no abonar el precio correspondiente a los servicios prestados por dicha empresa, hasta que no se acredite fehacientemente por un medio idóneo que dichos adeudos pendientes han sido efectivamente regularizados.



Anexo I – CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD

1. Definición de la información a la que se le aplica el acuerdo de confidencialidad

- a) La Empresa Adjudicataria conviene que será Información Reservada sin importar la forma o formato en la que se encuentre:
- La que encuadre en ese concepto, de acuerdo a lo dispuesto por la ley N° 18.381 artículo 9°, y que por esa razón sea clasificada como tal.
 - La que sea identificada como reservada en cualquier instancia, por la jerarquía designada por el BROU responsable de la clasificación de la información.
- b) La Empresa Adjudicataria conviene que será Información Confidencial sin importar la forma o formato en la que se encuentre:
- La que encuadre en ese concepto, de acuerdo a lo dispuesto por la ley N° 18.381 artículo 10°, y que por esa razón sea clasificada como tal.
 - La que sea identificada como confidencial en cualquier instancia, por la jerarquía designada por el BROU responsable de la clasificación de la información.
- c) La Empresa Adjudicataria conviene que será Información Secreta por Ley sin importar la forma o formato en la que se encuentre:
- La que sea tipificada de esa forma por cualquier ley específica.
 - Toda documentación o información que La Empresa Adjudicataria reciba del BROU o a la que pueda acceder en el ejercicio de la función contratada, y amparada por las normas del secreto profesional establecido por el artículo 25 del Decreto-Ley N° 15.322, sus decretos reglamentarios y demás normas modificativas, concordantes y complementarias, incluyéndose toda información amparada en las normas que consagran el deber de confidencialidad establecido en el artículo 302 del Código Penal, así como toda aquella información relativa a operaciones bancarias no alcanzadas por las normas antes mencionadas, deberá ser tratada por La Empresa Adjudicataria y los empleados o dependientes a cualquier título que La Empresa Adjudicataria utilice para el cumplimiento del servicio contratado, como Información Secreta por Ley.



2. Duración prevista para la aplicabilidad de estas cláusulas

La Empresa Adjudicataria no podrá revelar, directa o indirectamente, la Información Reservada a cualquier persona sin consentimiento escrito de la otra parte, exceptuando sus empleados, contratados o Proveedores y/o afiliados que necesiten recibir esas informaciones para la fiel ejecución de este contrato, siendo directamente responsable por la utilización de tales informaciones por sus empleados, Proveedores, directores y contratados. Esta obligación se extiende por hasta 15 (quince) años desde la firma de este contrato.

La Empresa Adjudicataria no podrá revelar, directa o indirectamente, la Información Confidencial ni la Información Secreta por Ley a cualquier persona excepto a aquellos que necesiten recibir esas informaciones para la fiel ejecución de este contrato, siendo La Empresa Adjudicataria directamente responsable por la utilización de tales informaciones por sus empleados, Proveedores, directores, contratados y cualquier otra persona que acceda a la misma. Esta obligación se extiende a perpetuidad.

3. Acciones del contratado para evitar la divulgación de la información

La Empresa Adjudicataria conviene adoptar medidas para proteger la confidencialidad de la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley que, en su conjunto, se enmarquen en las mejores prácticas reconocidas en materia de Seguridad de la Información. Incluye informar a sus empleados y sus subcontratistas, acerca del carácter confidencial y de las prohibiciones de copiar o revelar la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley definida en el punto 1. La Empresa Adjudicataria conviene que la Información Reservada, Información Confidencial o Información Secreta por Ley será mantenida en un lugar seguro.

4. Acciones para el reporte de la divulgación no autorizada

La Empresa Adjudicataria se compromete a comunicar al BROU dentro del mismo día de detectado, todo evento de seguridad que pueda atentar contra la Información definida en el punto 1.

5. Responsabilidades por la divulgación

La Empresa Adjudicataria asume frente al BROU las responsabilidades de naturaleza civil que correspondan por concepto de daños y perjuicios emergentes de cualquier incumplimiento relativo a las cláusulas de confidencialidad, cuya cuantía se determinará en cada caso atendiendo a la entidad o gravedad de los daños y perjuicios en cuestión, tanto en lo que respecta a la Información Reservada definida en el punto 1.a, como en lo que refiere a la Información Confidencial, punto 1.b y a la Información Secreta por Ley, punto 1.c, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le comprenda de acuerdo a Derecho en tales casos.



6. Uso permitido de la información

La Empresa Adjudicataria utilizará la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley que le sea revelada por el BROU, únicamente para los fines de este Acuerdo y sobre una base de conocimiento necesario.

7. Derecho a auditar o supervisar las actividades que involucren la información contenida en punto 1

El Banco podrá exigir al contratado que disponga:

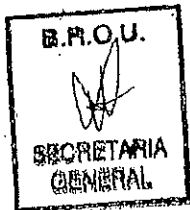
- a) Procedimientos para protección de la información.
- b) Controles y mecanismos de protección física de sus instalaciones.
- c) Procedimientos para determinar si se ha comprometido la información.
- d) Políticas de control de acceso.
- e) Planes para continuidad del negocio y evidencias de que son probados y mantenidos regularmente.

El BROU se reserva el derecho de verificar o solicitar a un tercero, la revisión de estos requisitos, como así también la auditoría de todas las actividades que involucre la información definida en el punto 1.1, en las instalaciones del contratado.

8. Adhesión a Políticas y Estándares

Si durante la ejecución del objeto del contrato, La Empresa Adjudicataria necesita acceder a información, herramientas y/o servicios que desde el punto de vista de seguridad de la información se encuentren regulados por Políticas, Estándares y/o Procedimientos, deberá formalmente tomar conocimiento de los mismos, así como obligarse a su cumplimiento.

Los sujetos obligados a guardar el deber de confidencialidad conforme al presente acuerdo no podrán invocar ninguna de las causales de reserva enunciadas precedentemente en los casos en que la información solicitada se refiera a violaciones de derechos humanos o sea relevante para investigar, prevenir o evitar violaciones de los mismos (art.12 Ley N° 18.381).



Anexo III – ESTÁNDARES DE TECNOLOGÍA

Sistemas operativos	MS Windows Server 2019
	RH Enterprise Linux 9.0
	Unix AIX 7.2
	MS Windows 10
Servidores web y de aplicaciones	MS IIS 10
	JBoss EAP-7.4
	JWS 5.6
	Tomcat 9.0.5
DBMS	Oracle 19c RAC (conjunto de caracteres: NLS_characteraset = WE8MSWIN1252 NLS_NCHAR_characteraset = AL16UTF16)
	SQL Server 2016 (collation: Latin1_General_CI_AS, Sort order id 42, Dictionary order, case insensitive, for use with the 850 (multilingual) character set)
Balanceo de carga	F5 LTM
Intercambio de archivos	Connect Direct 6.2
Middleware	IBM Datapower 7.6
Virtualización	MS Hyper-V 2019
	Power VM 9
	RH Enterprise Virtualization 4.4.9.5
Navegadores web	Microsoft Edge 110.0
	Google Chrome 108+



ANEXO IV – INFORME DE INCIDENTES

Nombre Contratista:

FECHA	# INCIDENTE BROU	Prioridad	DESCRIPCIÓN	Fecha/Hora Recepción	TECNICO ASIGNADO	CONTRAPARTE del Banco	Fecha/hora Cierre	Cumple SLA	Resumen de lo actuado

RESUMEN	Abiertos (*)	Cerrados (**)	SLA Cumplidos	% Cumplimiento	% Comprometido	Cumplimiento

Notas:

(*) Abiertos totales, no cerrados aún (cola de requerimientos en bandeja de entrada y/o proceso de resolución)

(**) Cerrados en el mes





Asunto: Implantación de Nuevo ITSM - Expediente
Nro. 2023/51/01975.

ANEXO II

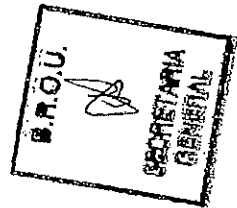


Sistema ITSM

	Puntos por ítem	Puntaje Total
A) Requerimientos Funcionales		20
B) Requerimientos No Funcionales - Características técnicas		0
C) Plazo de Entrega (1 año máximo)		0
D) Antecedentes (Fabricante, Proveedor Local)		10
E) Defensa de la propuesta		10
TOTAL:		40

F) Precio		60
-----------	--	----

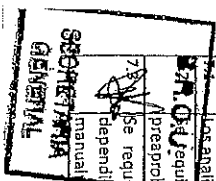
TOTAL:	100
---------------	------------



	Requerimiento/ Opcional	Cumplimiento N-C-S-D	Folio	Comentarios	Puntaje máximo por ítem (*)	Puntaje TOTAL máximo a asignar
A) Requerimientos Funcionales						
Requerimientos Funcionales ITSM						
1	Portal de acceso					10,00
1.1	Se requiere un Único Portal de acceso para usuarios finales para ingreso de demandas a Tecnologías de la Información, integrando el actual que gestiona el desarrollo de software (necesidades, requerimientos, defectos) y el de ITSM (incidentes, solicitudes, consultas)	R			0,00	
1.2	El portal debe permitir la comunicación bidireccional entre los usuarios finales y los grupos que atienden tickets del ITSM	R			0,00	
1.3	El portal debe permitir la comunicación bidireccional entre los usuarios finales y los equipos de desarrollo. Es decir, consultar el estado de requerimientos y defectos, responder consultas y validar análisis en función de documentos adjuntos accesibles en el portal	R			1,00	
1.4	El portal debe contar con:					
1.4.1	un buscador	R			0,00	
1.4.2	las categorías de solicitudes/incidentes que se puedan ingresar	R			0,00	
1.4.3	un foro para las consultas de los usuarios finales	R			0,00	
1.4.4	un historial de demandas del usuario final	R			0,00	
1.4.5	un lugar destacado para que un usuario con privilegios pueda publicar avisos o mensajes genéricos a los usuarios finales	R			0,00	
1.4.6	la publicación de avisos o mensajes genéricos a los usuarios finales debe poder programarse	O			0,10	
1.5	Se requiere que algunas solicitudes se puedan presentar en lugares destacados del portal	R			0,00	
1.6	Se requiere que en el portal existan demandas específicas que solo sean accesibles para ciertos perfiles de usuarios	R			0,50	
1.7	Se requiere que puedan configurarse en el portal vistas para determinados grupos de usuarios, pudiendo visualizar de forma unificada por parte del usuario todos los pedidos solicitados por dicho grupo	R			0,50	
2	Integración con Sistema de Gestión Humana (SGH)					
2.1	Se debe sincronizar periódicamente (mínimo en forma diaria) la estructura de usuarios: áreas, unidades, y categoría funcional del BROU (entre otros) desde el SGH, a través del consumo de web services. Adicionalmente a esta información se requiere poder ingresar el Departamento que no está en la estructura de usuarios del SGH pero sí en la estructura funcional del BROU (Área/Departamento/Unidad). Esta información adicional es necesaria para la gestión de flujos y aprobaciones en los distintos procesos	R			0,00	
2.2	Se debe poder modificar eventualmente y en forma manual los datos importados del SGH	R			0,00	
3	Tipos de tickets, campos y flujos					
3.1	Formularios y relaciones asociados a los tickets					
3.1.1	Se requiere gestionar diferentes tipos de tickets, como mínimo: Incidentes, Solicitudes, Problemas, Cambios, Mejoras	R			0,00	
3.1.2	Cada ticket puede tener relaciones con otros tickets	R			0,00	
3.1.3	Los tickets se relacionan opcionalmente con ICs de la CMDB	R			0,00	
3.1.4	Los tickets tienen opcionalmente (de forma predefinida) uno o mas servicios ITIL asociados (por ejemplo: Correo Electrónico, Expediente Electrónico, etc.)	R			0,00	
3.1.5	Se requiere poder agregar y modificar campos en los formularios de los tickets, por un rol con privilegios.	R			0,00	

BROU
SECRETARIA GENERAL

4.2	Algunas solicitudes pueden requerir una o más aprobaciones. Los aprobadores pueden ser prestabilcidos o depender del departamento o área del usuario que está solicitando. Se requiere que las aprobaciones puedan hacerse por mail a partir de una notificación del sistema (incluso sin acceso directo al sistema)	R						0,10
4.3	Se requiere poder definir el flujo de atención de las solicitudes (una serie de tareas obligatorias asociadas a la resolución de una solicitud)	R						0,00
4.4	Se requiere poder asignar de forma automática la solicitud a un grupo resolutor en particular, dependiendo del tipo de solicitud	R						0,00
4.5	Se requiere que algunas solicitudes se puedan distribuir automáticamente entre los analistas del grupo resolutor (por ejemplo: Mesa de Ayuda), en base a los analistas disponibles y la carga de trabajo de los mismos (cantidad de tickets abiertos asignados al analista)	R						0,10
4.6	La solicitud de desbloqueo de usuario en AD debe ejecutarse en forma automática (cumpliendo ciertas restricciones, por ejemplo cantidad de reintentos y formato del usuario de AD a desbloquear)	R						0,50
4.7	Tanto la publicación como la baja de las solicitudes en el portal debe poder agendarse	O						0,10
5	Gestión de Incidentes							
5.1	Los usuarios finales ingresan incidentes a través del portal	R						0,00
5.2	Se requiere que los analistas puedan ingresar incidentes por el portal y/o por backoffice	R						0,00
5.3	La categoría de incidente se completa mediante una serie de listas desplegables en cascada (por ejemplo: Servicios/Expediente Electrónico/Error al firmar)	R						0,00
5.4	Se requiere poder asignar el incidente a un grupo resolutor en particular	R						0,00
5.5	Asignación automática de un incidente a un grupo resolutor en particular, dependiendo de la categoría:							
5.5.1	Algunos incidentes se distribuyen automáticamente contemplando: Distribución dentro de Mesa de Ayuda según la disponibilidad de los analistas, la carga de trabajo de los mismos, y el horario de Mesa de Ayuda. Asignación a otro grupo resolutor fuera de horario de Mesa de Ayuda, para incidentes de cierta prioridad.	R						0,10
5.5.2	Algunos incidentes se distribuyen automáticamente contemplando: Distribución a algún grupo de tercer nivel de atención, previamente identificado y configurado en la categoría del ticket. (Escalamiento automático)	R						0,10
5.6	Se requiere poder asignar el incidente a un proveedor, notificándolo y controlando los niveles de servicio asociados al mismo	R						0,00
5.7	Se requiere poder asociar varios incidentes "hijos" a un incidente "padre". Luego, cuando se resuelve el incidente "padre", se resuelven automáticamente los incidentes "hijos"	R						0,10
5.8	Se requiere visualizar todos los incidentes asociados a un IC en la CUIDB	R						0,10
6	Gestión de Problemas							
6.1	Los grupos resolutores deben poder generar problemas, a partir de un incidente o creándolo directamente	R						0,00
6.2	Se requiere poder asociar varios incidentes a un mismo problema	R						0,00
6.3	Se requiere poder asignar el problema a un grupo resolutor en particular	R						0,00
7	Gestión de Cambios							
7.1	Los analistas ingresan cambios a través del backoffice	R						0,00
7.2	Se requiere que los cambios sigan un determinado flujo dependiendo del tipo de cambio (normal / urgentes / preaprobados o estándar), y en cada paso se pida completar en forma obligatoria ciertos campos	R						0,00
7.3	Se requiere que se puedan definir tareas dentro de un cambio. Las tareas por defecto estarán predefinidas dependiendo del tipo de cambio. Las tareas específicas relacionadas con la implementación podrán configurarse manualmente. Cada tarea podrá asociarse a un grupo responsable.	R						0,10



0,40

9.1	Se requiere que cada ticket pueda opcionalmente tener enlaces a documentos, almacenados en la herramienta de gestión de conocimiento utilizada por TI.	R					0,00	
10 Gestión de Eventos								
10.1	Se requiere poder crear tickets de incidentes automáticamente, a partir de alertas de sistemas de monitoreo.	R					0,50	
10.2	Ante la restauración del servicio informada por un sistema de monitoreo, cerrar el incidente ingresado.	O					0,25	0,75
11 Gestión de Activos								
11.1	Se requiere poder registrar la compra de nuevo equipamiento con sus datos.	R					0,00	
11.2	Se requiere poder registrar otros ingresos de equipamiento, que no cuenten con una compra asociada, con sus datos.	R					0,00	
11.3	Se requiere poder registrar la recepción de una compra o ingreso, de forma total o parcial, en caso de que la entrega se realice en varias partes.	R					0,00	
11.4	Ante una compra o ingreso ya recibida/, se requiere poder generar el inventario e ingresarlo en la CMDB en forma individual o masiva.	R					1,00	
11.5	Se requiere para la carga del inventario: a) un campo auto incrementado a partir de un número dado (Número de inventario BROU) b) atributos comunes al lote (Ingresados una sola vez u obtenidos de los datos de la compra cargada previamente) c) atributos específicos (Ingresados por cada activo, por ejemplo, nro. de serie leído desde un código de barras) d) permitir generar relaciones de forma masiva (por ejemplo, vincular los nuevos ICS cargados con un IC de tipo Contrato de Soporte) e) permitir realizar la carga en varias etapas (en caso de volúmenes muy grandes) sin reingreso de datos	R					0,50	2,00
11.6	Se requiere que ante una solicitud en la que se deba entregar un activo en stock (por ejemplo, solicitud de un monitor), se permita actualizar los datos del IC a partir de datos asociados a la solicitud, y mantener estados del IC (por ejemplo: en tránsito, en servicio, etc.) dependiendo del estado de la solicitud. En caso de que se deba recuperar el hardware reemplazado, también se deberá considerar la actualización de estados del IC reemplazado.	R					0,00	
11.7	Se requiere que ante un incidente (por ejemplo, un monitor que no funciona) en el que se deba entregar un activo en stock, se permita actualizar los datos del nuevo IC a partir de datos asociados al incidente, y mantener estados del IC (Por ejemplo: en tránsito, en servicio, etc.) dependiendo del estado del incidente. En caso de que se deba recuperar el hardware reemplazado, también se deberá considerar la actualización de estados del IC reemplazado.	R					0,00	
11.8	Se requiere ejecutar diferentes flujos de asignación de hardware, dependiendo de la familia del IC. Cada flujo deberá modificar atributos de los IC (ejemplo: estado, ubicación, etc.) y/o enviar notificaciones por correo. En algunos flujos se requerirá ejecutar un flujo adicional para la recuperación del hardware reemplazado.	R					0,50	
12 Gestión de Proveedores								
12.1	Se requiere poder crear y modificar contratos en la CMDB con sus datos (como mínimo: Proveedor, contactos, responsables del servicio y fecha de comienzo y fin, anexar el o los documentos correspondientes, Tipo de contrato (ej.: arrendamiento, garantía, soporte, licenciamiento, etc.), Duración, Modalidad de pago, Fecha de inicio y de fin, etc.)	R					0,00	
12.2	Se requiere poder vincular contratos con otros temas de configuración	R					0,00	
12.3	Se requiere poder asociar SLAs a los contratos	R					0,00	
12.4	Se requiere poder verificar /o auditar el cumplimiento de los SLAs acordados en el contrato	R					0,00	
12.5	Se requiere poder configurar alertas asociadas al vencimiento del contrato	R					0,00	

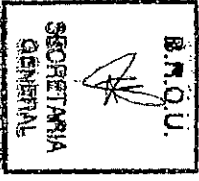
SECRETARÍA
GENERAL

13	Avisos y Aléttas								
13.1	Se requiere poder definir notificaciones para determinados eventos, que se envíen mediante mensajes de correo electrónico (por ejemplo, al transferir un ticket, ingresar una orden de cambio, etc.)	R					0,00		
13.2	Se requiere poder definir alertas según ciertas condiciones, que se envíen mediante mensajes de correo electrónico (por ejemplo, al aproximarse fechas de vencimiento de contratos asociados a los, al identificarse nuevos los, etc.)	R					0,00		
14	Reportaría								
14.1	Se requiere poder diseñar y ejecutar reportes dinámicos, gráficas y dashboards, etc. generables y personalizables por usuarios privilegiados, que permitan consultar sobre todo el contenido de la solución, incluyendo perfiles y permisos.	R					0,00		
14.2	Se requiere que cada usuario pueda generar y guardar sus propias consultas y/o reportes	R					0,00		
15	Escalabilidad Funcional								
15.1	Disponibilidad de módulos complementarios para escalar funcionalmente a futuro	R					0,00		
16	Requerimientos Funcionales- Sincronización con el ciclo de desarrollo de Software								10,00
16.1	Se requiere que la CMDB contemple además de las necesidades de ITSM, las necesidades de modelado de distintas capas conceptuales para arquitectura de software, es decir cada IC puede tener asociada una o más capas para luego ser exportados para la generación de vistas	R					2,00		
16.2	Se requiere que a partir de un IC en la CMDB se puedan visualizar todos los tickets asociados (tanto de TSM como de la herramienta de desarrollo de software)	R					0,75		3,50
16.3	Se requiere que los IC gestionados por el ITSM puedan ser seleccionados en campos personalizados de los tickets de la herramienta de desarrollo de software	R					0,75		
17	Sincronización de objetos:								
17.1	Se requiere tener sincronizados en tiempo real los objetos del ciclo de desarrollo de software (Necesidades, Requerimientos y Defectos), con los objetos implementados para ITSM (Incidentes, Solicitudes, Cambios, Eventos, Problemas y Mejoras), a lo largo de todos los estados del flujo, y sincronizando todos los campos relevantes (definidos por el banco).								
17.1.1	Gestión de Incidentes								
17.1.1	Se requiere que, si un incidente ingresado en el ITSM debe derivarse a desarrollo, se sincronice dicho incidente en SGA.	R					0,75		
17.1.2	Si del análisis del incidente en SGA se generan Defectos asociados, estos se deben sincronizar hacia el ITSM y vincularse al incidente original.	R					0,75		1,50
17.2	Gestión de Solicitudes								
17.2.1	Se requiere que, si una solicitud ingresada en el ITSM debe derivarse a algún equipo de desarrollo, se sincronice dicha solicitud en SGA.	R					0,75		
17.3	Gestión de Problemas								
17.3.1	Se requiere que, si un problema ingresado en el ITSM debe derivarse a algún equipo de desarrollo, se sincronice dicho problema en SGA.	R					0,75		
17.3.2	Si del análisis del problema en SGA se generan Defectos asociados, estos se deben sincronizar hacia el ITSM y vincularse al problema original.	R					0,75		1,50
17.4	Gestión de Cambios								
17.4.1	Se requiere que cuando se ingresa un cambio en el ITSM se puedan vincular todos los requerimientos y defectos de SGA asociados (y de esta forma poder inferir los IC asociados a los objetos de desarrollo de software forman parte de SGA).	R					2,00		2,00
17.5	Gestión de Mejora								

17.5.1	Se requiere que, si una mejora ingresada en el TSM debe derivarse a algún equipo de desarrollo, se sincronice dicha mejora en SGA.	R					0,75	1,50
17.5.2	Si del análisis de la mejora en SGA se generan requerimientos asociados, estos se deben sincronizar hacia el TSM y vincularse a la mejora original.	R					0,75	

Evaluación:
 Todos los requerimientos funcionales que tienen R son requeridos, es decir excluyentes. Los que tiene O son opcionales.
 Todos los requerimientos que tienen puntaje a asignar, serán evaluados según su implementación con el siguiente criterio (evidenciable en la instancia de defensa):
 Columna Cumplimiento N-C-S-D con valor N: 100% del puntaje máximo
 Columna Cumplimiento N-C-S-D con valor C: 75% del puntaje máximo
 Columna Cumplimiento N-C-S-D con valor S: 50% del puntaje máximo
 Columna Cumplimiento N-C-S-D con valor D: 10% del puntaje máximo

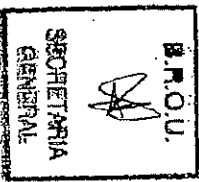
Términos para la evaluación:
 Nativo: Se refiere a que la funcionalidad ya se encuentra implementada en el producto (out of the box). Es decir, se instala y queda operativa la funcionalidad. No requiere implementación posterior, plug ins ni integraciones con herramientas externas para disponibilizar dicha funcionalidad.
 Customización: Se refiere a que la funcionalidad se implementa a través de configuración o parametrización del producto.
 Sincronización: Se refiere a que la funcionalidad se implementa a través de sincronización por medio de plug ins o integraciones con herramientas externas, por lo que requiere la configuración de dicha integración para dejarla operativa.
 Desarrollo: Se refiere a que la funcionalidad no se encuentra actualmente disponible y será desarrollada en tiempo de proyecto.



B) Requerimientos No Funcionales - Características Técnicas		Requerido/Opcional	Folio	Comentarios	Puntaje máximo por ítem	Puntaje TOTAL máximo a asignar	
1 Arquitectura							
1.1	Modelo de Arquitectura en Tres Capas	R			0	0,00	
1.2	Integración con otras aplicaciones mediante API SOAP o API REST	R			0		
1.3	Manejo de conexiones a la base de datos, URL de Web Services, entre otros, mediante archivos o módulos de configuración	R			0		
1.4	Integración de logs de la solución con herramientas de centralización de logs	R			0	0,00	
2 Administración y Seguridad							
2.1	Integración con Active Directory para manejo de usuarios y grupos	R			0		
2.2	La seguridad del sistema se debe apoyar en grupos sincronizados con AD.	R			0		
2.3	Capacidad de crear y administrar diferentes ambientes como Test y Producción.	R			0		
2.4	Seguridad de la aplicación en capa de presentación / negocio	R			0		
2.5	No deberá ser vulnerable a los ataques incluidos en el Top 10 de OWASP más reciente	R			0		
2.6	Cifrado de tráfico de datos, en todos los tramos, en todos los ambientes	R			0		
2.7	Sincronización de hora mediante Servidor NTP	R			0		
2.8	Soporte antivirus corporativo	R			0		
2.9	Compatible con "reverse proxy"	R			0		
2.10	Bloqueo de la aplicación ante inactividad del usuario	R			0		
3 Auditoría							
3.1	Mecanismos de Auditoría que permitan la trazabilidad de las actividades (Logs), identificando el usuario, la fecha y hora de la misma	R			0	0,00	
3.2	Módulo o funcionalidad de consulta de la auditoría con información necesaria para entender las pistas registradas	R			0	0,00	
4 Comunicación con Servidor de Correo							
4.1	SMTP. Actualmente el BROU utiliza Microsoft Exchange.	R				0,00	
5 Disponibilidad							
5.1	Posibilidad de utilizar el sistema en alta disponibilidad (activo-activo)	R			0	0,00	
6 Otros Aspectos							
6.1	Idioma: la interfaz del usuario debe estar disponible en idioma español	R			0	0,00	



	Requerido/ Opcional	Folio	Comentarios	Puntaje Total
c) Plazo de Entrega				0
Plazo máximo estipulado = 360 días calendario				
	R			-



	Requerido/Opcional	Folio	Comentarios	Puntaje máximo por ítem	Puntaje TOTAL máximo a asignar
D) Antecedentes (Fabricante, Proveedor Local)					
1 Fabricante de la solución propuesta					
1.1	Proporcionar la siguiente información: Antigüedad en la industria, la cuota parte aproximada del mercado local, la participación aproximada del mercado regional e internacional, mercados verticales en los que lidera y/o es especialmente competente, así como sus antecedentes específicos con la solución propuesta en el presente llamado.				
1.2	La solución cuenta con reportes realizados por analistas de mercado Ej.: Forrester, IDC y/o Gartner).			1,00	5
1.3	Existencia de cursos oficiales con certificación del fabricante.			0,50	
1.4	El fabricante admite apertura y seguimiento de casos en su centro de atención (TAC) por parte del usuario final.			0,50	
1.5	Instalaciones de la solución propuesta en el mercado local, regional o internacional.			3,00	
2	Proveedor de la solución propuesta				
2.1	Técnicos certificados por el fabricante en instalación y soporte de la solución			0,75	5
2.2	Antigüedad en el mercado local, regional o internacional con experiencia en implementaciones de TSM [hacer una lista únicamente de trabajos similares realizados con éxito en los últimos 8 años].			1,50	
2.3	Nómina de clientes que cuenten con la solución propuesta instalada y soportada por el proveedor (deberá estar dispuesto a comprobar los antecedentes mediante una presentación del cliente o la presentación de copias de documentos y/o referencias si así lo solicita el BROU)			1,50	
2.4	Experiencia del gerente de proyecto asignado (cantidad de proyectos de instalación de TSM + cantidad de otros proyectos de porte similar)			1,00	
2.5	Cuenta con un documento de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) con el fabricante de la solución y es adaptable al banco aportando mejoras sobre lo solicitado.			0,25	

Evaluación:

Los antecedentes que tienen (R) serán excluyentes, no tendrán puntaje asignar

El ítem 1.5, será evaluado con el siguiente criterio:

Más de 20 instalaciones en total: 3 puntos
Entre 20 y 10 instalaciones en total: 2 puntos
Entre 1 y 9 instalaciones en total: 1 punto

El ítem 2.2, será evaluado con el siguiente criterio:

Más de 8 años en total: 2 puntos


SECRETARIA GENERAL

Entre 3 y 8 años en total: 1 punto
Menos de 2 años en total: 0,5 punto

El ítem 2.3, será evaluado con el siguiente criterio:
Mas de 3 clientes con instalación soportada por el proveedor: 2,5 puntos
Entre 2 y 3 clientes con instalación soportada por el proveedor: 1,5 puntos
Un cliente con instalación soportada por el proveedor: 0,5 punto

El ítem 2.4, será evaluado con el siguiente criterio: (proyectos de ITSM se cuentan x Z)
Mas de 3 proyectos: 1,5 puntos
Entre 2 y 3 proyectos: 1 punto
Un proyecto: 0,5 punto

El resto de los antecedentes opcionales (O), serán evaluados con el siguiente criterio:
Respuesta Si: el total de los puntos
Respuesta No: 0 puntos

B.F.O.U.

SECRETARIA
GENERAL

Ej) Defensa de la propuesta	Comentarios	Puntos por ítem	Puntaje Total
1 Defensa de Requerimientos Funcionales			10
1.1 Portal único (Ingreso de solicitudes/Incidentes y necesidades/defectos)		1	
1.2 Proceso de gestión de incidentes básico		0,5	
1.3 Proceso de gestión de solicitudes básico		0,5	
1.4 Proceso de gestión de problemas básico		0,5	6
1.5 Proceso de gestión de cambios básico		0,5	
1.6 Gestión de activos (Compras y Recepción)		1	
1.8 Auto Discovery		1,5	
1.9 Reportería		0,5	
2 Defensa de Requerimientos de sincronización			
2.1 Portal único (sincronización necesidades/defectos para comunicación con usuarios finales)		1	
2.2 Sincronización Proceso de gestión de incidentes		4	4
2.3 Sincronización Proceso de gestión de Cambios		1	
2.4 CMDB (única o sincronización)		1	

Evaluación:	Puntaje:
Todos los requerimientos de la defensa, serán evaluados según el siguiente criterio :	
Cumple satisfactoriamente los siguientes requisitos:	
Presenta la funcionalidad de forma completa	
Demuestra experiencia en implementación	
Ejecúa satisfactoriamente todas las dudas funcionales planteadas	100% del puntaje máximo asignado
B.N.O. Cumple parcialmente alguno de los siguientes requisitos:	
Presenta la funcionalidad de forma completa	
Demuestra experiencia en implementación	
Ejecúa satisfactoriamente todas las dudas funcionales planteadas	50% del puntaje máximo asignado

SECRETARÍA
GENERAL

<p>No cumple alguno de los siguientes requisitos: Presenta la funcionalidad de forma completa Demuestra experiencia en implementación Evacúa satisfactoriamente todas las dudas funcionales planteadas</p>	<p>0% del puntaje máximo asignado</p>
--	---------------------------------------



	Peso Subjetivo	Folio	Datos	Puntaje Total
F) Precio				60
Alternativa más económica calculada según VAN	100%			60,00
(% de encarecimiento de la oferta igual a % de reducción de puntos)				

