

ANEXO II

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

Descripción del Objeto de la Contratación

El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Especializado de software, para el producto LOYAL 5 VERSIÓN 14.2 ga2(SP48a), cuyas cantidades y características se encuentran detalladas al final de éste Anexo, en el ítem “***Detalle de las licencias incluidas en la contratación***”.

El software fue adquirido en el año 2014 como herramienta para la administración eficiente del sistema de gestión de calidad, permitiendo su aplicación en el marco del sistema de calidad logrando la trazabilidad, seguridad y los atributos de calidad, con el objeto de contribuir a mejorar el cumplimiento de las normas de aplicación del INEVH, entre las que se destaca la norma de Buenas Prácticas de Fabricación del ANMAT.

Esta aplicación ha sido desarrollada por SISDAM S.A. por lo que la contratación es por Exclusividad.

Denominación Comercial y Nivel del servicio a proveer

-LOYAL 6 (versión vigente)

Ejecución del contrato

El servicio de actualización debe realizarse dentro del plazo de 30 días de recepcionada la orden de compra, por la última versión disponible a la fecha de cumplimiento.

La actualización incluirá: la instalación de la actualización y la capacitación de los usuarios, lo que se realizará dentro del plazo de 30 días de recepcionada la orden de compra. También incluirá garantía de mantenimiento y soporte técnico por el plazo de 12 meses contados a partir de la instalación y puesta en funcionamiento de la actualización, como así también garantía de actualizaciones de versiones posteriores por igual plazo.

La capacitación corresponde únicamente a las modificaciones que las actualizaciones pudieran haber incorporado y se hará a los perfiles administrador únicamente, aprox. 8 personas. Se realizará vía web on-line o telefónicamente con el fin de introducir al administrador en las modificaciones realizadas al programa. Estarán previstas durante la duración del servicio y ante cada eventual actualización.

Días y Horario de Atención

Días y Horario de Atención	
7 días por 24 hs.	
7 días por 8 hs (10:00 hs. a 18:00 hs.) hábiles	
5 días por 24 hs	
5 días por 8 hs (10:00 hs. a 18:00 hs.) hábiles	✓
Otros: <indicar>	

Forma de Prestación del Servicio

La actualización y las solicitudes de Soporte Técnico y Mantenimiento Especializado podrá iniciarse telefónicamente, mediante correo electrónico o mediante sistema de registro de solicitudes basado en WEB, el que debe ponerse a disposición del organismo a través de una URL pública en Internet (indicando, en caso de corresponder, usuario y contraseña requeridos para su uso).

La prestación del servicio de Soporte Técnico y/o actualización deberá poder brindarse:

Forma de Prestación del Servicio	
Telefónicamente.	✓
A través de correo electrónico	✓
En forma Presencial	✓
A través de una URL	✓
Otros: <indicar>	

Consideraciones del soporte técnico y mantenimiento

A continuación, se describen las principales tareas incluidas en la contratación:

Atención de incidentes (ilimitado) vía telefónica, correo electrónico, a través de internet.

- ✓ Tiempo máximo de respuesta del prestatario ante aviso de incidente: 2 días hábiles.
- ✓ Tiempo máximo de resolución desde que el prestatario respondió al incidente: 5 días hábiles.
- ✓ Presencial cuando no se pueda resolver por otra vía.

Atención de Consultas (ilimitado) vía telefónica, correo electrónico, a través de internet.

- ✓ Tiempo máximo de respuesta del prestatario ante aviso de incidente: 2 días hábiles.
- ✓ Tiempo máximo de resolución desde que el prestatario respondió al incidente: 5 días hábiles.
- ✓ Entrega de nuevas versiones, parches o fixes en medio digital, o mediante un enlace para su descarga desde un sitio seguro en Internet dentro del plazo de 15 días hábiles de liberado al mercado.
- ✓ Envío de alertas de seguridad de los productos de software vía email.
- ✓ Acceso Web a actualizaciones de documentación técnica referida al producto.
- ✓ Acceso Web a información sobre "bugs" (errores), parches, actualizaciones, etc.

Nota: Todos los pedidos solo podrán ser solicitados por la Unidad Informática del Organismo, conforme con los mecanismos establecidos previamente.

Aclaración: El tiempo máximo de resolución se contará desde el momento en que el proveedor responde a un pedido de incidente o consulta.

IMPORTANTE: el soporte técnico y/o mantenimiento se considerará cumplimentado una vez que se cumpla con lo solicitado por el organismo en tiempo y forma, y el área informática del organismo otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.

Procedimiento para la atención de Incidentes en forma presencial:

Las fechas y horas del servicio serán coordinadas entre el Contratista, la Unidad Informática del Organismo y la dependencia donde resida el software respectivo, a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.

Para situaciones que se pueden calificar como críticas, y en las que no se pueda dar una solución inmediata al problema, el contratista se compromete a realizar los mejores esfuerzos técnicos y profesionales que tiene a su disposición, a fin de encontrar una solución alternativa o temporal, hasta tanto se implemente la solución definitiva del problema.

El personal de soporte del contratista deberá ser certificado, con comprobada experiencia y solvencia para la solución de los problemas e incidentes que pudieran presentarse.

Calidad del Servicio:

No podrá modificarse el nivel, calidad, periodicidad, categoría o cualquier otra característica del servicio durante el período de renovación, sin consentimiento del Organismo.

Confidencialidad de la información:

La Contratista se compromete a mantener en forma confidencial toda información que el organismo identifique como reservada, y que deba ser intercambiada entre ambas partes, por motivos inherentes a la presente contratación.

Detalle de las licencias incluidas en la contratación

Denominación o Nombre: Soporte y Actualización Loyal 5 (actualmente instalada)

Tipo de Licencia: (usuario y servidor)

Versión: 14.2 ga2(SP48a)

Cantidad de Licencias: 8 Licencias Full, 10 Licencias Reader y 2 Licencias Servidor (DMS-QMS)

Aclaración: en caso de que al momento de la realización de la actualización exista una versión posterior, deberá instalarse la última vigente.