

**“PROYECTO DE INCLUSIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN ARGENTINA (PIDISP)”
PRÉSTAMO BIRF 9224 – AR**

**JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS
SECRETARÍA DE COORDINACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA
SUBSECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS SECTORIALES Y
ESPECIALES**

**OFICINA NACIONAL DE CONTRATACIONES
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
2023**

**“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE
LOS SISTEMAS COMPR.AR Y CONTRAT.AR,
RNCYFCOP, SIPRO, SIBYS Y COMPONENTES INTEGRADOS”**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	6
2.1 SITUACIÓN ACTUAL.....	6
3. DETALLE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS	21
3.1 SERVICIOS A COTIZAR.....	21
3.2 DETALLE DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO	22
3.3 DETALLE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	23
4. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	27
4.1 CANALES DE COMUNICACIÓN.....	27
4.2 ENTREGABLES.....	27
4.3 APROBACIÓN DE ENTREGABLES. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN.....	29
4.4 RECEPCIÓN PARCIAL	30
4.5 RECEPCIÓN PROVISORIA	31
4.6 CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	32
4.7 REQUERIMIENTOS PARA EL INICIO DE LAS ACTIVIDADES	34
4.8 PLAZO DE EJECUCIÓN	35
5. CARACTERÍSTICAS GENERALES A CONSIDERAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	35
5.1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	35
5.2 REQUISITO DE NO DEPENDENCIA DEL CONSULTOR	36
5.3 TRATAMIENTO DE LOS DATOS EN LOS SISTEMAS	36
5.4 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	37

A. PROYECTO Y OBJETIVOS

EL PROYECTO DE INCLUSIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ARGENTINA - PIDISP, se encuentra enmarcado en la Misión de la SIP de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Estado Nacional: “Universalizar el acceso a los servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) e impulsar políticas públicas para innovar en la gestión de gobierno, generando bienestar, inclusión y ampliación de derechos para toda la población”, como así también, en los principales ejes de trabajo de dicha Secretaría:

- **Conectividad:** Implementar la infraestructura necesaria para lograr la inclusión digital de la población acortando la brecha socioeconómica, territorial y de género y diversidad, a través de un país digital.
- **Gobierno Digital y Ciberseguridad:** Desarrollar sistemas de información y gestión eficiente para el gobierno nacional y otras jurisdicciones que beneficien a la ciudadanía mejorando su calidad de vida y velando por la integridad física y digital de la población.
- **Gobierno Abierto y Gestión Transparente:** Promover y supervisar prácticas eficientes y abiertas en el manejo y proceso de datos acorde a estándares internacionales.
- **Adecuación Normativa:** Armonizar la legislación vigente para que se adecue a las innovaciones en materia de Administración Pública.

Asimismo, el Proyecto prevé contribuir al logro de los objetivos del Plan Conectar 2020-2023. Dicho Plan tiene como principal objetivo potenciar la universalización del acceso a los servicios TIC y a las conexiones de banda ancha de última generación, y consta de cuatro ejes principales: el "Sistema Satelital Argentino", la "Red Federal de Fibra Óptica", la "Televisión Digital Abierta", y el "Centro Nacional de Datos". Cabe destacar, que todas las iniciativas del Plan serán lideradas por la empresa estatal ARSAT.

El objetivo general del Proyecto es mejorar la accesibilidad y efectividad de servicios públicos digitales seleccionados. Este proyecto propone el desarrollo y el fortalecimiento de sistemas transversales administrativos, de management y del centro nacional de datos, los cuales proveen herramientas, respaldado por la infraestructura tecnológica y reformas que aseguran la disponibilidad de información estandarizada, confiable y segura.

Como objetivos específicos del proyecto se enmarcan los siguientes:

- Ampliar el alcance y mejorar el desempeño de servicios públicos digitales seleccionados.
- Federalizar y fortalecer los sistemas de gestión y plataformas del sector público.
- Mejorar el desempeño de la infraestructura tecnológica pública.

El PIDISP se encuentra estructurado en 4 componentes que se mencionan a continuación:

Componente 1: Servicios Públicos Digitales

Este componente facilita la implementación y el uso efectivo de mejores servicios gubernamentales para la ciudadanía, empresas y agencias gubernamentales a nivel nacional y subnacional y amplía la disponibilidad de lugares públicos para acceder a servicios gubernamentales digitales. Este componente está enfocado hacia los gobiernos subnacionales (provincias y municipios). El componente facilitará la capacidad de respuesta del gobierno en caso de desastres naturales y otros inconvenientes provocados por el clima.

Componente 2: Sistemas transversales, gestión de datos e innovación

Este componente apoya el fortalecimiento de los sistemas de gestión transversal, las plataformas digitales y el uso de datos para fomentar la innovación en la prestación de servicios del sector público. Este componente se centra en potenciar los servicios digitales de gobierno existentes a través de la mejora de funciones y la implementación de “innovaciones digitales piloto” en distintos sectores seleccionados. Este componente apoya el uso de datos para la innovación y la mejora de servicios, incluyendo el uso de datos para la gestión del riesgo de desastres naturales y la adaptación al cambio climático.

Componente 3: Ampliación de plataformas tecnológicas

Este componente apoya el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para asegurar que la información esté estandarizada y disponible de manera oportuna, confiable y segura. El componente comprende apoyo para fortalecer y mejorar la infraestructura tecnológica de ARSAT para asegurar la continuidad del servicio y mejorar la resiliencia, frente a amenazas que van desde ciberataques hasta desastres naturales e impactos del cambio climático. Incluye apoyo para expandir la capacidad de ARSAT -incluido el Centro Nacional de Datos- con el objetivo de responder a la demanda creciente de sus servicios.

Componente 4: Gestión y evaluación del Proyecto

El componente apoya la gestión del proyecto y la creación de capacidad institucional para su ejecución y sostenibilidad, reforzando los recursos y las estructuras institucionales existentes del gobierno. El componente se enfoca en apoyar a la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales de la SIP en la administración e implementación de las actividades del proyecto.

Para la administración de dicho Programa, la Nación ha delegado dicha tarea en la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales, dependiente de la Subsecretaría Administrativa, de la Secretaría de Coordinación Legal y Administrativa, de Jefatura de Gabinete de Ministros, la que posee junto con el Organismo Financiador las facultades para realizar todos los actos, operaciones y contrataciones necesarias para la ejecución del Programa.

1. INTRODUCCIÓN

La Administración Pública Nacional, a través de la OFICINA NACIONAL DE CONTRATACIONES (en adelante, “ONC”) estableció los diferentes mecanismos y herramientas informáticas para llevar adelante los procesos de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, así como la contratación y seguimiento de la ejecución de la Obra Pública.

El Decreto Delegado N° 1023/2001, por el que se instituyó el Régimen de Contrataciones de la Administración Nacional, establece en su artículo 21, que las contrataciones podrán realizarse en formato digital.

Asimismo, el Reglamento del Régimen de Contrataciones de la Administración Nacional aprobado por el Decreto N° 1030/2016, dispone en su artículo 32, que la ONC habilitará los medios para efectuar en forma electrónica los procedimientos previstos en dicho reglamento.

Por otra parte, mediante el artículo 111 del Decreto citado en el párrafo precedente, quedó establecido que la ONC diseñará, implementará y administrará el Sistema de Información de Proveedores (SIPRO), que tendrá por objeto registrar información relativa a los proveedores, sus antecedentes, historial de procedimientos de selección en los que se hubieren presentado como oferentes, historial de contratos, órdenes de compra o venta, incumplimientos contractuales y extracontractuales, en ambos casos por causas imputables al proveedor, sanciones de apercibimiento, suspensión e inhabilitación y toda otra información que la ONC considere de utilidad.

Ello así, mediante la Disposición ONC N°64/2016 se aprobó el “Manual de Procedimiento para la Incorporación y Actualización de Datos en SIPRO” y a través de la Disposición ONC N° 65/2016, se habilitó el Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Nacional denominado “COMPR.AR”, como medio para efectuar en forma electrónica todos los procedimientos prescriptos en el Reglamento mencionado.

Por su parte, el Decreto N° 1336/2016 aprobó la implementación del Sistema de Gestión Electrónica para las Contrataciones de Obra Pública, Concesiones de Obra Pública y Servicios Públicos y Licencias denominado “CONTRAT.AR”.

Por la Resolución N° 197/2017 del ex MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN (MM), se aprobaron las políticas, términos y condiciones de uso del sistema

“CONTRAT.AR” y el procedimiento de registro y autenticación de los usuarios de los constructores, de los usuarios de la administración y la matriz de asignación de perfiles.

En consecuencia, a través de las Resoluciones del ex MM N° 9/2017, N° 198/2017, N° 314/2017 y N° 315/2017 y de la Resolución N° 115/2018 de la Ex SECRETARÍA DE GOBIERNO DE MODERNIZACIÓN (SGM), se estableció progresivamente la obligatoriedad del uso del sistema CONTRAT.AR conforme el cronograma de implementación establecido para los distintos organismos de la APN.

Posteriormente, con el dictado del Decreto N° 1169/2018 se determinó que la ONC, sea el Órgano Rector del Sistema de Contrataciones de Obras Públicas y Concesiones de Obras Públicas que lleven a cabo las Jurisdicciones y Entidades de la Administración Nacional comprendidas en el inciso a) del artículo 8° de la Ley N° 24.156 y la administradora de las Plataformas y sistemas de Contrataciones Públicas: COMPR.AR, CONTRAT.AR, Registro Nacional de Constructores y Firmas Consultoras de Obras Públicas (RNCyFCOP), Sistema de Proveedores (SIPRO) y componentes relacionados (en adelante, “Ecosistema de Contrataciones Públicas”), quedando facultada para dictar las normas complementarias, aclaratorias y operativas necesarias para su implementación, así como para administrar y reglamentar el funcionamiento del Registro Nacional de Constructores de Obras Públicas creado por el artículo 13 de la Ley N° 13.064 y sus modificatorias, debiendo intervenir en la formulación e implementación de las políticas de inscripción y calificación de constructores y firmas consultoras de Obras Públicas y ejercer el contralor en todo lo relacionado con el accionar del citado Registro.

En ese sentido, mediante la Disposición ONC N° 16/2019, se aprobó el Reglamento de funcionamiento del Registro Nacional de Constructores y Firmas Consultoras de Obras Públicas (RNCyFCOP), estableciéndose que los interesados, deberán realizar la preinscripción al Registro accediendo al sitio de Internet del CONTRAT.AR.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del presente llamado es la contratación de Servicios Profesionales para garantizar la calidad, a lo largo del ciclo de vida completo, del Ecosistema de Contrataciones Públicas, administrado por la Dirección Nacional de Sistemas para las Contrataciones de Bienes y Servicios y de Obra Pública de la ONC.

Objetivos específicos

- Contratación de servicios profesionales para brindar Soporte Técnico del Ecosistema de Contrataciones Públicas.
- Contratación de servicios profesionales destinados al Mantenimiento Correctivo del Ecosistema de Contrataciones Públicas.

2.1 SITUACIÓN ACTUAL

El Ecosistema de Contrataciones Públicas permite efectuar en forma electrónica todos los procedimientos de compras y contrataciones del Estado, con el propósito de incrementar la transparencia y el acceso a la información de los ciudadanos y mejorar la eficiencia de la gestión en las contrataciones gubernamentales, a través de la implementación de mecanismos electrónicos de selección, adquisición y contratación.

El Ecosistema de Contrataciones Públicas permite realizar la gestión de compras del Estado y de contrataciones de la Obra Pública Nacional en dos plataformas con componentes interrelacionados, con el objeto de que todos los procesos de compras y contrataciones públicas se lleven a cabo con la mayor transparencia, eficacia y eficiencia.

Dicho objetivo se alcanza automatizando procesos, reduciendo el tiempo de gestión, brindando accesibilidad a información actualizada de las obras o procesos de compras y permitiendo el control y seguimiento de éstos.

Cabe destacar que los procesos de compras y contrataciones gestionados a través del Ecosistema de Contrataciones Públicas, se encuentran publicados y debidamente identificados con nombre y número de proceso, a fin de facilitar la

búsqueda y la participación, en primera instancia, de los interesados, como así también del resto de los actores involucrados.

Los interesados deben cumplimentar una serie de requisitos, entre ellos, encontrarse inscriptos en el Sistema de Información de Proveedores (SIPRO) o en el Registro Nacional de Constructores y Firmas Consultoras (RNCYFCOP), y contar con un usuario habilitado para acceder a las plataformas COMPR.AR y/o CONTRAT.AR según corresponda.

Para las Contrataciones de Bienes y Servicios, COMPR.AR prevé una serie de formularios electrónicos que facilitan y agilizan el proceso, utilizando criterios de igualdad y transparencia, garantizando que las ofertas cumplen con los requisitos necesarios a través de la estandarización de la presentación de las mismas, unificando el formato y los cálculos asociados en casos que lo requieran, por ejemplo: para el proceso de compra existen formularios para el ingreso de datos de las ofertas, carga de las ofertas económicas, requisitos de participación técnicos y administrativos y garantías, entre otros.

Para la contratación de Obras Públicas existen formularios para presentar el cómputo y presupuesto en las ofertas, con sus análisis de precios, plan de trabajos, curva de inversión e índices oficiales asociados a los insumos. Estos índices luego serán utilizados para el cálculo de las redeterminaciones de precios que correspondan durante la ejecución de las obras.

Al momento de verificarse la fecha de apertura prevista en el cronograma, se genera automáticamente un acta de apertura con la información de todas las ofertas confirmadas. A continuación, comienza la etapa de evaluación, que culmina con la firma y publicación del dictamen de pre adjudicación. Una vez cumplido el período de impugnación, se inicia la etapa de adjudicación en la que se confirma a la firma adjudicataria, se realiza la imputación del compromiso definitivo de crédito y se genera el documento contractual en estado borrador.

La jurisdicción o entidad contratante configura el contrato y carga los datos y documentación requeridos y envía el mismo para la firma del/la funcionario/a con competencia para autorizarlo. Una vez autorizado, se envía el contrato a la firma adjudicataria, quien lo firma en el sistema y carga el formulario de garantía de cumplimiento del mismo. Luego del perfeccionamiento, se genera automáticamente una obra para su gestión en el Módulo Ejecución.

En este módulo, la contratista y el órgano comitente gestionarán los procesos de seguimiento de la ejecución de una obra pública (anticipo financiero, certificaciones de avance mensual, modificaciones de obra, prórrogas de plazo de ejecución, suspensiones de obra, redeterminaciones de precios). Asimismo, se incluye la gestión de la documentación de obra, de usuarios asignados, la carga de garantías y la gestión de las comunicaciones entre las partes mediante notas de pedido y órdenes de servicio.

Por último, cabe reseñar que los sistemas se encuentran actualmente productivos permitiendo realizar la gestión completa de los procesos de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios y de los procesos de contratación y seguimiento de la ejecución de los contratos de Obra Pública. En cuanto a la ejecución de estos últimos contratos, si bien se encuentran implementados los formularios que permiten la carga de la información de los procesos relacionados con esta etapa, resta implementar funcionalidades que permitan la gestión transaccional de estos procesos con una mayor trazabilidad.

La Plataforma COMPR.AR

COMPR.AR permite la gestión completa del proceso general de contratación:



Etapa 1: Elaboración de la Solicitud de contratación

En esta primera etapa, se confecciona y autoriza la Solicitud de contratación (también conocida como Solicitud de gasto) en la que se detallan los bienes y/o servicios requeridos, las especificaciones técnicas correspondientes, el detalle de la entrega, etc. Además, se realiza la afectación preventiva de las partidas presupuestarias en forma opcional.

Etapa 2: Elaboración del Proceso de compra

En esta instancia, se crea el Proceso de compra en el que se define el tipo de procedimiento (licitación pública o privada, contratación directa, etc), la modalidad y el encuadre legal. En un siguiente paso se asocian la o las Solicitudes de contratación correspondientes y se especifican los requisitos mínimos de participación, la información del contrato, las garantías etc. A su vez, se vinculan el Pliego de Bases y Condiciones particulares del proceso y el Acto Administrativo de Autorización. Para finalizar, una vez realizada la carga del cronograma, se vincula el Acto Administrativo del Llamado.

PUBLICACIÓN DEL PLIEGO: Llegada la fecha correspondiente, el Pliego se publica en la Plataforma COMPR.AR y en el Boletín Oficial de la República Argentina si correspondiera.

Etapa 3: Presentación de Ofertas de Proveedores

Durante el periodo de tiempo establecido en el cronograma, los proveedores pueden presentar sus ofertas. Para ello deben ingresar al sistema y realizar los pasos preestablecidos completando la información solicitada.

APERTURA DE OFERTAS Llegada la fecha correspondiente, se efectúa la Apertura de las Ofertas. Esto se realiza en forma automática y a través del propio sistema. A partir de este momento, se habilitan las ofertas para que sean evaluadas por la Comisión evaluadora.

Etapa 4: Evaluación

En esta etapa, la Comisión evaluadora interviene para evaluar las ofertas, asignar el orden de mérito y firmar el dictamen. En caso de que el tipo de procedimiento no requiera generar dictamen, en su lugar se confecciona un informe.

PUBLICACIÓN DEL DICTAMEN Llegada la fecha correspondiente, se publica el Dictamen en la Plataforma COMPR.AR y en el Boletín Oficial de la República Argentina si correspondiera. En el transcurso del plazo correspondiente (establecido según la normativa), los proveedores tienen la posibilidad de impugnar la decisión.

Etapa 5:

Adjudicación En esta etapa, se realiza la afectación definitiva de las partidas presupuestarias, se libera la afectación preventiva si correspondiera, se asocia el Acto Administrativo de Adjudicación al Proceso de compra y se confecciona en

forma automática el Documento contractual. Además, se notifica el Acto Administrativo de Adjudicación a los proveedores participantes.

PERFECCIONAMIENTO DEL DOCUMENTO CONTRACTUAL: Por último, en la Plataforma COMPR.AR notifica el Documento contractual a los proveedores ganadores.

Interacción con otros sistemas

Por otro lado, a lo largo del Proceso general de contratación, la Plataforma COMPR.AR interactúa con otros sistemas:

1) e-SIDIF (Sistema Integrado de Información Financiera Internet)

La relación con este sistema ocurre cuando se realizan las imputaciones de las partidas presupuestarias en forma preventiva (al comienzo del Proceso general de contratación) y en forma definitiva (al final del mismo).

2) SIByS (Sistema de Identificación de Bienes y Servicios o Catálogo)

La interacción con el Catálogo ocurre cuando se deben buscar e ingresar los ítems (bienes y/o servicios). SIByS forma parte del ecosistema de contrataciones públicas.

3) Sistema GDE (Sistema de Gestión Documental Electrónica)

Con el Sistema GDE la interacción ocurre en diferentes instancias a lo largo del Proceso y de diferentes maneras:

- con el módulo EE (Expediente Electrónico): cuando se crea el Proceso de compra, se caratula un Expediente Electrónico (EE) automáticamente en el Sistema GDE. A este expediente se le vincularán diversos documentos a lo largo de todo el Proceso general de contratación.

- con el módulo GEDO (Generador Electrónico de Documentos Oficiales): existen dos tipos de documentos que se generan y vinculan al Expediente Electrónico mencionado anteriormente y que tienen vinculación con el Sistema COMPR.AR:

- documentos que se generan previamente en el módulo GEDO con el objetivo de vincularlos posteriormente al Proceso de compra dentro de la Plataforma COMPR.AR (por ejemplo, el Acto Administrativo de Llamado, de Adjudicación, etc).

- documentos que se generan en forma automática en el módulo GEDO a partir de información ingresada en la Plataforma COMPR.AR. Por ejemplo, el Acta de apertura.
- con el módulo GUP (Gestor Único de Proveedores): en este módulo se gestiona toda la información, la documentación y los antecedentes de los proveedores en forma centralizada.

Roles de personas usuarias

Organización	Rol	Tipo de rol	Funciones
ONC	Gestor de Compra Acuerdo Marco	Acuerdo marco	Crear procesos de contratación de acuerdos marco, cargar pliegos y circulares, preparar adjudicación y documentos contractuales.
ONC	Supervisor Acuerdo Marco	Acuerdo marco	Modificar los procesos de contratación de acuerdos marco y cargar el cronograma. Ingresar los actos administrativos.
ONC	Administrador	Administración ONC	Súper administrador. Permite administrar el comando de mandos y los parámetros del sistema.
ONC	Administrador Contenido	Administración ONC	Publicación de contenidos.
ONC	Creador Usuario	Administración ONC	Alta, baja, modificación y consulta de usuarios.
ONC	Operador de mesa de ayuda	Administración ONC	Realizar gestiones internas de la Mesa de Ayuda de la ONC.
ONC	Evaluador ONC LEGALES	Legales ONC	Carga de información antecedentes y sanciones a proveedores.
ONC	Publicador ONC LEGALES	Legales ONC	Publicación de información antecedentes y sanciones a proveedores.
ONC	Administrador RIUPP	SIPRO	Realizar inscripciones, actualizar y consultar la información de proveedores en el SIPRO.
ONC	Consulta RIUPP/RIBS	SIPRO	Consultar la información de proveedores.
ONC	Evaluador Contable	SIPRO	Realizar la evaluación de información contable de trámites del SIPRO.
ONC	Evaluador Final	SIPRO	Realizar la evaluación final de trámites del SIPRO.
ONC	Evaluador Rubro	SIPRO	Actualizar y consultar rubros en el SIPRO.

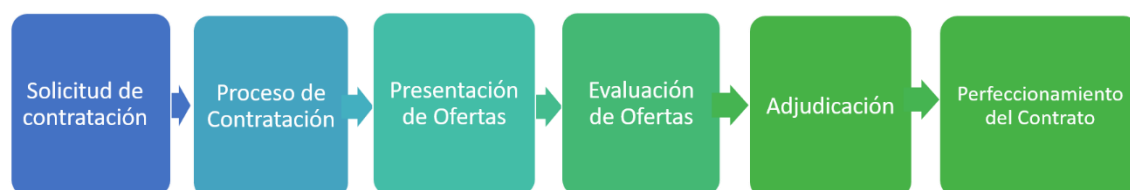
ONC	Recepcionista RIUPP	SIPRO	Recepción de documentación del SIPRO.
Organismo estatal	Auditor	Auditoría	Realizar consultas de los procesos de contratación y documentos asociados de su jurisdicción.
Organismo estatal	Bienes Patrimoniales	Bienes patrimoniales	Gestionar procesos de bienes patrimoniales.
Proveedor	Apoderado	Proveedor	Si es "Administrador Legitimado": interactuar jurídicamente con el Gobierno Nacional en representación del constructor.
Proveedor	Editor	Proveedor	Leer, ingresar y/o modificar la información del constructor contenida en COMPR.AR.
Proveedor	Lector	Proveedor	Leer toda la información incluida en COMPR.AR referente al constructor sin posibilidad de modificar su contenido.
Proveedor	Representante Legal	Proveedor	Si es "Administrador Legitimado": interactuar jurídicamente con el Gobierno Nacional en representación del constructor.
Proveedor	Usuario Administrativo	Proveedor	Administrar, crear o dar de baja a los diferentes usuarios que puede tener el constructor, a excepción de los administradores legitimados.
SAF	Autorizador SAF AM	Acuerdo marco	Modificar la imputación presupuestaria y confirmar afectación definitiva en Acuerdos Marco.
SAF	Autorizador SAF	Compras	Modificar la imputación presupuestaria. Confirmar afectación definitiva
Unidad Ejecutora	Comisión de recepción	Recepción de bienes y servicios	Revisar recepciones provisionales. Emitir la conformidad de las recepciones definitivas.
Unidad Ejecutora	Receptor de bienes y servicios	Recepción de bienes y servicios	Generar el registro de entrega de bienes y servicio. Enviar recepciones provisionales a los miembros de la Comisión de Recepción.
UOC	Analista de Solicitud De Contratación	Compras	Ingresar la imputación presupuestaria preventiva y definitiva. Confirmar afectación preventiva.
UOC	Autorizador de Solicitud De Contratación	Compras	Autorizar / rechazar solicitudes de contratación.

UOC	Autorizador Pliego	Compras	Adjudicar y autorizar procesos de contratación. Autorizar / rechazar circulares. Autorizar / rechazar contratos.
UOC	Consulta Comprador	Compras	Realizar consultas de los procesos de contratación y documentos asociados de su jurisdicción.
UOC	Evaluador	Compras	Realizar la evaluación técnica, administrativa y económica de las propuestas. Generar y autorizar dictamen de evaluación. Gestionar desempate de propuestas.
UOC	Gestor de Compra	Compras	Crear procesos de contratación. Cargar pliegos y circulares. Preparar adjudicación y documentos contractuales.
UOC	Recepcionista Físico	Compras	Gestionar las garantías presentadas por las empresas constructoras.
UOC	Solicitante de Solicitud De Contratación	Compras	Ingresar Solicitud de Contratación Ingresar Solicitud de Contratación Acuerdo Marco Ingresar Ampliación y Prórroga
UOC	Supervisor de Compra	Compras	Modificar los procesos de Contratación y cargar el cronograma. Ingresar los actos administrativos.
UOC	Autorizador PAC	PAC	Autoriza la carga de Planes Anuales de Contratación
UOC	Gestor PAC	PAC	Gestiona Planes Anuales de Contratación.
UOC	Autorizador Publicador Manual	Publicador	Autorización de publicación de información de procesos de contratación de organismos no incluidos en la implementación de COMPR.AR
UOC	Publicador Manual	Publicador	Carga de información de procesos de contratación de organismos no incluidos en la implementación de COMPR.AR
UOC	Coordinador Subasta	Subasta	Coordina subastas inversas.

La plataforma CONTRAT.AR

Es el portal de la administración pública nacional que permite acceder, gestionar y controlar en línea y a distancia, tanto las licitaciones de contratos de obra pública como la ejecución de las obras adjudicadas de forma transparente, ágil y segura, por parte de las entidades contratantes, las empresas contratistas y la comunidad. De esta manera la contratación y ejecución de la obra pública se enmarca en el lineamiento de Gobierno Abierto, el cual promueve la reingeniería de procesos para la mejor eficiencia, calidad y sustentabilidad de sus actividades.

CONTRAT.AR permite la gestión completa del proceso general de contratación:



Entre los principales beneficios podemos nombrar los siguientes:

- Diseño optimizado de las tareas de contratación, control y seguimiento de las obras y sus actores.
- Aumenta la transparencia y eficiencia en los procesos de contratación y gestión de las obras públicas.
- Agiliza la comunicación y los trámites entre los organismos de la APN y los constructores.
- Promoción de mayor competitividad entre empresas constructoras y una mayor eficiencia en las contrataciones.
- Estandarización en la Gestión de todos los procesos dentro de la ejecución de la obra para toda la Administración Pública Nacional.
- Ahorro de tiempos de gestión y despapelización de las solicitudes asociadas a la ejecución mediante su tramitación online.

Puntos destacados:

COMUNICACIONES: Toda comunicación entre la ONC y los oferentes o constructores, ya sea en el transcurso del procedimiento de selección o durante la emisión del contrato se efectúa a través de la Plataforma CONTRAT.AR.

NOTIFICACIONES: Se entienden realizadas a partir del día hábil siguiente al de su publicación y simultáneo envío de mensajería.

LLAMADO: El llamado a presentar propuestas se publica en la Plataforma CONTRAT.AR y en el Boletín Oficial de corresponder.

PLIEGOS Y ANEXOS: Se pueden consultar los pliegos, cargar planos y anexos.

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS: Deben efectuarse a través de los formularios electrónicos disponibles en el portal.

Para los casos de muestras o documentos que deban ser presentados en soporte papel, éstos serán individualizados en la propuesta y presentados en la UOC en la fecha, hora y lugar que se indiquen.

APERTURA DE PROPUESTAS: Se efectuará automáticamente a través de la plataforma CONTRAT.AR, liberándose las propuestas en el día y hora establecidos en los Pliegos, formulándose electrónicamente el Acta pertinente.

El sistema asegura certeza en la hora y fecha de la apertura y permite ver el resumen de las propuestas presentadas.

DICTAMEN E IMPUGNACIONES: El acta de preselección de así corresponder y el dictamen de evaluación de propuestas son publicadas en la Plataforma CONTRAT.AR y comunicado a todos los oferentes a través del sistema.

Los interesados pueden impugnarlo dentro del plazo de 5 días de su publicación.

PERFECCIONAMIENTO: Tiene lugar con la firma electrónica mediante el sistema del CONTRATO por adjudicatario, dentro del plazo de mantenimiento de la propuesta. Para ello el constructor debe recibir el documento contractual dentro del sistema.

Interacción con otros sistemas

La Plataforma CONTRAT.AR a lo largo del Proceso general de contratación, interactúa con otros sistemas:

1) e-SIDIF (Sistema Integrado de Información Financiera Internet)

La relación con este sistema ocurre cuando se realizan las imputaciones de las partidas presupuestarias en forma preventiva (al comienzo del Proceso general de contratación) y en forma definitiva (al final del mismo).

3) Sistema GDE (Sistema de Gestión Documental Electrónica)

Con el Sistema GDE la interacción ocurre en diferentes instancias a lo largo del Proceso y de diferentes maneras:

- con el módulo EE (Expediente Electrónico): cuando se crea el Proceso de contratación, se caratula un Expediente Electrónico (EE) automáticamente en el

Sistema GDE. A este expediente se le vincularán diversos documentos a lo largo de todo el Proceso general de contratación.

- con el módulo GEDO (Generador Electrónico de Documentos Oficiales): con los documentos que se generan y vinculan al Expediente Electrónico mencionado anteriormente y que tienen vinculación con la Plataforma CONTRAT.AR:

- documentos que se generan previamente en el módulo GEDO con el objetivo de vincularlos posteriormente al Proceso de Contratación dentro de la Plataforma CONTRAT.AR.
- documentos que se generan en forma automática en el módulo GEDO a partir de información ingresada en la Plataforma CONTRAT.AR. Por ejemplo, el Acta de apertura.

4) SIByS (Sistema de Identificación de Bienes y Servicios o Catálogo)

La interacción con el Catálogo ocurre cuando se deben buscar e ingresar los ítems (bienes y/o servicios). Cuando la contratación incluye provisión de bienes, en la confección de la SCO, la integración permite seleccionar dichos bienes del Catálogo de bienes y servicios. SIByS forma parte del ecosistema de contrataciones públicas.

5) BORA (Boletín Oficial de la República Argentina)

La interacción con BORA ocurre cuando el proceso de contratación pasa a estado Publicado.

6) RNCYFCOP (Registro Nacional de Constructores y Firms Consultoras)

Para acceder a la Plataforma CONTRAT.AR los Constructores gestionan su Alta, Certificado, usuarios y contraseñas en el registro. RNCYFCOP forma parte del ecosistema de contrataciones públicas.

Roles de personas usuarias

Organización	Rol	Tipo de rol	Funciones
Organismo	Analista de Solicitud De Contratación	Licitación	Ingresar la imputación presupuestaria preventiva y definitiva. Confirmar afectación preventiva.
Organismo	Autorizador de Solicitud De Contratación	Licitación	Autorizar / rechazar solicitudes de contratación.

Organismo	Autorizador Pliego	Licitación	Adjudicar y autorizar procesos de contratación. Autorizar / rechazar circulares. Autorizar / rechazar contratos.
Organismo	Autorizador SAF	Licitación	Modificar la imputación presupuestaria. Confirmar afectación definitiva
Organismo	Consulta Comprador	Licitación	Realizar consultas de los procesos de contratación y documentos asociados de su jurisdicción.
Organismo	Evaluador	Licitación	Realizar la evaluación técnica, administrativa y económica de las propuestas. Generar y autorizar dictamen de evaluación. Gestionar desempate de propuestas.
Organismo	Gestor de Compra	Licitación	Crear procesos de contratación. Cargar pliegos y circulares. Preparar adjudicación y documentos contractuales.
Organismo	Recepcionista Físico	Licitación	Gestionar las garantías presentadas por las empresas constructoras.
Organismo	Solicitante de Solicitud De Contratación	Licitación	Ingresar solicitud de contratación. Cargar datos de la solicitud de contratación.
Organismo	Supervisor de Compra	Licitación	Modificar los procesos de Contratación y cargar el cronograma. Ingresar los actos administrativos.
Organismo	Analista Administrativo	Ejecución de Obras	Realizar el control administrativo en los procesos del Módulo Ejecución de Obras.
Organismo	Analista de Pagos	Ejecución de Obras	Gestionar los pagos luego de las autorizaciones.
Organismo	Analista Legal	Ejecución de Obras	Realizar el control legal en los procesos del Módulo Ejecución de Obras.
Organismo	Analista Presupuestario Ejecución	Ejecución de Obras	Cargar información de imputación o desafectación presupuestaria.

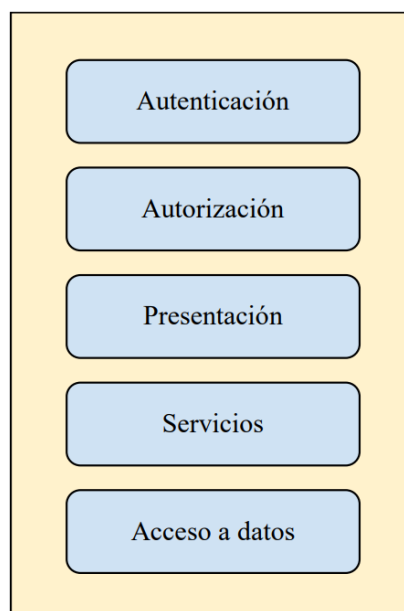
Organismo	Analista Técnico	Ejecución de Obras	Realizar el control técnico en los procesos del Módulo Ejecución de Obras.
Organismo	Autorizador SAF Ejecución	Ejecución de Obras	Autorizar imputación o desafectación presupuestaria.
Organismo	Autorizador seguimiento	Ejecución de Obras	Autorizar procesos del Módulo Ejecución de Obras.
Organismo	Consulta Ejecución	Ejecución de Obras	Consultar datos y documentación en el Módulo Ejecución de Obras.
Organismo	Director de Obra	Ejecución de Obras	Autorizar procesos del Módulo Ejecución de Obras.
Organismo	Gestor de Obra	Ejecución de Obras	Gestionar las obras que se ejecuten en su Unidad Ejecutora de Seguimiento.
Organismo	Inspector de Obra	Ejecución de Obras	Representar al Comitente en todo aquello relacionado con la inspección técnica de la Obra. Enviar Órdenes de Servicio.
Organismo	Recepcionista Garantías Obra	Ejecución de Obras	Gestionar las garantías presentadas por las empresas constructoras.
Organismo	Supervisor de Obra	Ejecución de Obras	Controlar lo actuado por el inspector de obra.
Constructora	Lector	Licitación/Ejecución de Obras	Leer toda la información incluida en CONTRAT.AR referente al constructor sin posibilidad de modificar su contenido.
Constructora	Editor	Licitación/Ejecución de Obras	Leer, ingresar y/o modificar la información del constructor contenida en CONTRAT.AR.
Constructora	Usuario Administrativo	Licitación/Ejecución de Obras	Administrar, crear o dar de baja a los diferentes usuarios que puede tener el constructor, a excepción de los administradores legitimados.
Constructora	Representante Legal	Licitación/Ejecución de Obras	Si es "Administrador Legitimado": interactuar jurídicamente con el Gobierno Nacional en representación del constructor.

Constructora	Apoderado	Licitación/Ejecución de Obras	Si es "Administrador Legitimado": interactuar jurídicamente con el Gobierno Nacional en representación del constructor.
Constructora	Jefe de Obra	Ejecución de Obras	Cooperar con el Representante Técnico en la ejecución de la obra y su gestión técnica y económica.
Constructora	Representante Técnico	Ejecución de Obras	Representar al Contratista ante el Comitente, a todos los efectos técnicos del Contrato.

Arquitectura actual de alto nivel

El desarrollo de COMPR.AR y CONTRAT.AR están sobre plataformas Microsoft y encapsulados en un único componente. Es decir, que toda la solución tiene una estructura monolítica no pudiendo técnicamente hacerse un desacoplamiento sin la necesidad de tener que reprogramar toda la solución.

Existen dos grandes componentes en la solución: El sistema y la base de datos. Como presenta la figura siguiente el sistema contiene una serie de servicios dentro de su mismo entorno de ejecución.



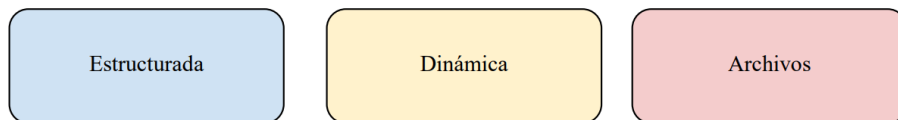
Dentro de un mismo frame de memoria y procesamiento el sistema realiza:

1. La autenticación de los usuarios (que no son autenticados por el GDE).

2. Autorización y acceso a los servicios.
3. Capa de presentación (HTML + CSS + JS).
4. Servicios. Si bien la capa de negocio no se expone como servicios abiertos la capa de presentación accede mediante una tecnología cerrada.
5. Acceso a la Base de datos como también al filesystem.

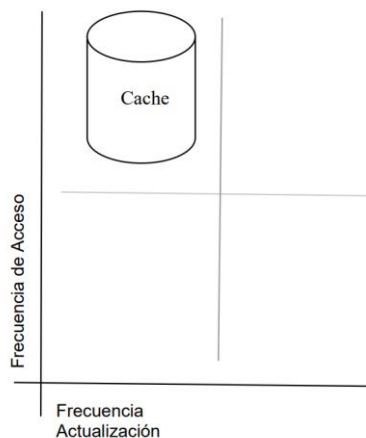
Tal como se ha mencionado anteriormente todos estos módulos están dentro de un contenedor el cual es desplegado dentro de un IIS (Internet Information server), un web server que permite desplegar la aplicación como una aplicación web.

El otro gran componente es el repositorio de datos. Este repositorio almacena tres tipos de información diferente



La información estructurada está alojada en un SQL Server. Esta información es toda la que maneja y necesita la aplicación para su correcto funcionamiento.

La información Dinámica (o cache) es la información que se almacena temporalmente y es inherente a datos que son accesibles en alta demanda pero que no tienen una frecuencia de actualización alta.



Finalmente, el repositorio de archivos aloja los archivos que se suben desde la aplicación. Este tipo de repositorios es el más conflictivo y donde mayores inconvenientes se han detectado.

Los principales componentes del entorno actual del Ecosistema de Contrataciones Públicas son:

- Lenguaje de programación de COMPR.AR y CONTRAT.AR: C# (.NET Framework)
- Microsoft Windows
- Microsoft .NET Framework 4.6.1055.0 (4.6.2 aprox.)
- Microsoft SQL Server 2012
- Microsoft IIS 8.5
- Mongo DB
- Gestión de tickets: JIRA Altassian

3. DETALLE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

3.1 SERVICIOS A COTIZAR

El PROPONENTE deberá cotizar los siguientes renglones:

Lote	Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad estimada
Único	1	Servicio de soporte técnico del Ecosistema de Contrataciones Públicas	Horas	5.760
	2	Servicio de mantenimiento correctivo técnico del Ecosistema de Contrataciones Públicas	Horas	24.960
Total			Horas	30.720

Máximo de horas previstas por 12 (DOCE) meses o hasta agotar la cantidad de horas, lo que suceda primero.

Descripción perfiles requeridos Soporte y Mantenimiento Correctivo

Lote	Descripción	Cantidad de Perfiles	Unidad	Cantidad estimada total
Único	Project Manager	1	Horas	720

	Líder de desarrollo	1	Horas	1.920
	Desarrolladores	12	Horas	19.920
	Analista QA Tester	4	Horas	2.400
	Analista Desarrollador SQL	2	Horas	5.760
	Total	20	Horas	30.720

Los servicios detallados en el cuadro anterior corresponden a la cantidad máxima de horas contempladas por el presente llamado y deberán ser prestados dentro del plazo de ejecución de 12 (doce) MESES o hasta agotar la cantidad máxima de horas antes detalladas, lo que ocurra primero.

La propuesta económica deberá realizarse por la totalidad del Lote Único, no admitiéndose cotizaciones parciales por Ítem.

3.2 DETALLE DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Comprende las acciones requeridas por la ONC y/o propuestas por el CONSULTOR y aprobadas por la ONC, orientadas a brindar soporte, mantener, actualizar y/o estandarizar las plataformas con el fin de asegurar y mejorar la calidad, seguridad y operatoria de las mismas.

Las tareas que comprende el Servicio de Soporte Técnico implican la provisión de asesoría y/o consultoría calificada, con el fin de realizar los ajustes necesarios en el Ecosistema de Contrataciones Públicas para mantener, actualizar, adaptar y/o estandarizar los componentes y/o integrar soluciones.

El Servicio de Soporte Técnico debe proporcionar a la ONC, ya sea en ambientes no productivos (desarrollo, testeo, homologación y capacitación) como así también en ambientes de producción, asistencia para la localización de fallas, procedimientos de diagnóstico, Hotfixes, Bugfixes y actualizaciones de software y hardware, a fin de restablecer la operación, diagnosticar problemas, adaptar

componentes y/o integrar soluciones al Ecosistema de Contrataciones Públicas y a sus respectivas evoluciones.

3.3 DETALLE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Comprende cualquier proceso orientado a la reparación de defectos existentes en cualquiera de los componentes del Ecosistema de Contrataciones Públicas. Corresponde a las tareas de corrección de errores “bugs”, el restablecimiento operativo de los componentes que hayan incurrido en una falla o caída provocando que éstos dejen de operar u operen con degradación del servicio. Alcanza cualquier tipo de desperfecto, funcionamiento anormal, o salida de servicio parcial o total, que ocurra sobre cualquiera de los componentes del Ecosistema de Contrataciones Públicas.

Las tareas que comprende el Servicio de Mantenimiento Correctivo implican consultoría calificada para la solución de los problemas (bugs, errores, fallas circunstanciales, puntos ciegos u otros) y la resolución de los problemas detectados en el Ecosistema de Contrataciones Públicas, mediante la provisión de horas de análisis, desarrollo y prueba, con el fin de realizar los arreglos necesarios para restablecer su normal desempeño.

El Servicio de Mantenimiento Correctivo debe proporcionar a la ONC respaldo continuo en las situaciones relacionadas con la reparación de defectos existentes en cualquiera de los componentes, ya sea en ambientes no productivos (desarrollo, testeo, homologación y capacitación) como así también en los ambientes productivos.

A través del Servicio de MANTENIMIENTO CORRECTIVO el CONSULTOR deberá tener en cuenta las siguientes actividades:

3.3.a Niveles de Criticidad

Los Niveles de Criticidad se clasifican en 4:

MUY ALTA / HIGHEST: Se verifica cuando las personas usuarias no pueden utilizar las funcionalidades principales del Ecosistema de Contrataciones Públicas y a su vez, el impacto en la operación resulta crítico por el proceso y/o el organismo afectado. Cuando se reporta este tipo de incidencias implica una falla

total del sistema, una funcionalidad principal bloqueada y requiere una intervención para solucionar el problema en forma inmediata.

ALTA / HIGH: Se verifica cuando las personas usuarias no pueden utilizar las funcionalidades principales del Ecosistema de Contrataciones Públicas y a su vez, el impacto en la operación resulta crítico por el proceso y/o el organismo afectado. Cuando se reporta este tipo de incidencias no es posible continuar en el sistema gestionando un determinado proceso de contratación. Esta condición se caracteriza, en general, por la falla parcial del sistema y requiere una intervención para solución del problema en forma inmediata.

MEDIA / MEDIUM: Se verifica cuando las personas usuarias no pueden utilizar las funcionalidades del Ecosistema de Contrataciones Públicas y a su vez, el impacto en la operación no es crítico por el proceso y/o el organismo afectado. Cuando se reporta este tipo de incidencias es posible continuar gestionando un determinado proceso o tiene un impacto medio.

BAJA / LOW: Se verifica cuando las personas usuarias pueden utilizar las funcionalidades del Ecosistema de Contrataciones Públicas y a su vez, el impacto en la operación no es crítico por el proceso y/o el organismo afectado. Cuando se reporta este tipo de incidencias es posible continuar gestionando un determinado proceso o tiene un impacto bajo.

Para poder clasificar una Solicitud de Asistencia (SDA), el Centro de Soporte de la ONC “Mesa de Ayuda”, deberá confirmar que se ha recibido la totalidad de la información descriptiva del requerimiento por parte del usuario informante, o en su defecto la máxima información posible hasta el momento, así como cualquier otro dato necesario para su clasificación, priorización y posterior derivación al CONSULTOR. Cuando las partes no estén de acuerdo con la clasificación de un requerimiento notificado, los responsables técnicos de la ONC, analizarán las clasificaciones con el objetivo de establecer una clasificación aceptable para ambas partes. En todos los casos la tipificación del incidente deberá corresponder a la descripción de los Niveles de Criticidad enunciados en el presente apartado. La ONC se reserva el derecho de solicitar la corrección de incidencias particulares que considere de prioridad máxima, independientemente de su Nivel de Criticidad.

3.3.b Modalidad de atención de acuerdo a los Niveles de Criticidad:

El CONSULTOR deberá atender los “tickets” de acuerdo al siguiente criterio:

Nivel de Criticidad	Días y horarios de atención	Tiempo Máximo de Respuesta (TMR) ⁽¹⁾	Tiempo Máximo de Solución (TMS) ⁽²⁾
BAJA (LOW)	Todos los días hábiles en el horario de 9:00 a 18:00 hs.	OCHO (8) horas hábiles	TRES (3) días hábiles ⁽³⁾
MEDIA (MEDIUM)	Todos los días hábiles en el horario de 9:00 a 18:00 hs.	CINCO (5) horas hábiles	DOS (2) días Hábiles ⁽³⁾
ALTA (HIGH)	Todos los días hábiles e inhábiles, las 24 hs.	TRES (3) horas corridas	UNO Y MEDIO (1,5) días hábiles ⁽³⁾
MUY ALTA (HIGHEST)	Todos los días hábiles e inhábiles, las 24 horas.	UNA (1) hora corrida	UN (1) día hábil ⁽³⁾

⁽¹⁾ **TMR:** Corresponde al tiempo máximo que el CONSULTOR tiene a disposición desde la asignación del ticket hasta que comienza sus trabajos para hallar la solución.

⁽²⁾ **TMS:** Corresponde al tiempo máximo que poseerá el CONSULTOR entre el inicio de las tareas a su cargo (fin del TMR) y la puesta a disposición de la ONC de la solución desarrollada y probada por el personal del CONSULTOR. Cuando por razones debidamente fundadas, el CONSULTOR no pudiera cumplir con el TMS establecido, deberá comunicarlo (teniendo en cuenta los canales de comunicación establecidos en el punto 4) a la ONC antes de las DOS (2) horas corridas previas al vencimiento del plazo establecido para ese tipo de incidencia. La ONC evaluará los argumentos presentados a fin de determinar la procedencia y pertinencia de estos, en cuyo caso, de considerarlo necesario y oportuno, afectará recursos propios para que trabajen conjuntamente con los del CONSULTOR en la resolución del incidente, comunicando tal situación a los usuarios afectados.

⁽³⁾ Se considera un día hábil al plazo transcurrido entre la hora del día en que cuál la ONC asignó la incidencia al CONSULTOR y la misma hora del día hábil siguiente.

3.3.c. Brindar soporte durante la puesta en producción de desarrollos correctivos a implementar, toda vez que requiera un nuevo versionado del sistema y durante las siguientes VEINTICUATRO (24) horas inmediatas a partir de la puesta en producción, previo acuerdo con la ONC y si es necesario por el alto impacto que implica el cambio a implementar. El perfil Desarrollador deberá brindar el servicio de guardia.

3.3.d. Implementar Hotfixes, Bug fixes, de acuerdo con la política de calidad de la ONC.

3.3.e. Desarrollar paquetes de correctivos, previa aprobación del plan de desarrollos correctivos por parte de la ONC.

3.3.f. Atender las solicitudes de asistencia según los niveles de criticidades detallados en el punto 3.3.1 ante la ocurrencia de algún desperfecto que ocasione la caída parcial o total de alguno de los servicios o funcionalidades implementadas según los niveles de criticidad.

3.3.i. Implementar desarrollos correctivos teniendo en cuenta las fases de desarrollo (evaluación, análisis, diseño y programación, pruebas unitarias y de integración, despliegues en entornos bajos, etc) y articulando con la ONC. La implementación finaliza con el despliegue al entorno productivo y la misma quede correctamente operativa.

3.3.j. Documentar los desarrollos correctivos actualizando las especificaciones técnicas, funcionales del Ecosistema de Contrataciones Públicas y los manuales de usuario.

3.3.k. El CONSULTOR no podrá alegar inconvenientes para el cumplimiento de los servicios mencionados, ante toda circunstancia, deberá intentar, resolver las incidencias que se hubieran derivado teniendo la posibilidad de escalamiento de los eventos dentro de su propia organización.

En caso de incumplimiento de lo anteriormente mencionado, serán de aplicación las respectivas penalidades.

3.3.l. En caso de no conseguir resultados satisfactorios, si la ONC considera necesaria la concurrencia del Project Manager del CONSULTOR, éstos deberán

presentarse en la sede principal de las actividades de la ONC en un tiempo acorde al nivel de criticidad del incidente.

4. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1 CANALES DE COMUNICACIÓN

Los servicios deberán ser brindados a través de la Plataforma de Gestión de Incidencias (herramienta Altassian JIRA), correo electrónico, teléfono, video llamadas, y/o cualquier plataforma de comunicación, según sea requerido para garantizar el pleno funcionamiento, continuidad de las operaciones y/o seguridad del Ecosistema de Contrataciones Públicas.

A todos los efectos la ONC es quien determina el uso de herramientas de soporte, como Plataforma de Gestión de Incidencias, Manejo de Requerimientos, Soporte de Documentación, Lenguajes de Desarrollo, entre otros. El uso puede ser modificado durante el período de prestación de servicios, sin que esto implique cambio en las condiciones de servicio para el CONSULTOR.

La ONC podrá optar por exigir que la prestación de los servicios objeto de la presente contratación sea efectuada en forma remota o bien en las oficinas del mismo, conforme la naturaleza de las situaciones que se verifiquen durante la ejecución del contrato.

4.2 ENTREGABLES

4.2.a. Plan de Trabajo: Dentro de los DIEZ (10) días hábiles contados a partir de la notificación del contrato, el CONSULTOR deberá presentar un Plan de Trabajo que deberá incluir:

4.2.a.1. El cronograma de cumplimiento del plan de trabajo, donde se establezcan los cambios críticos y puntos críticos clave para la prestación de los servicios. Esto incluye la definición de los criterios de entrada y de salida de los servicios como ser: criterios de aceptación, despliegues de desarrollos, integración, orden de tareas completada, entre otros.

4.2.a.2. Detalle de Recursos afectados al cumplimiento del contrato, con la correspondiente asignación de las tareas a desarrollar.

4.2.a.3. El Plan de Comunicación, identificando los responsables designados tanto por el CONSULTOR como por la ONC, el plan de reuniones de seguimiento que se deberán mantener y frecuencia de las mismas.

4.2.b. El CONSULTOR deberá presentar un Informe Mensual, hasta el quinto día hábil del mes siguiente al período objeto del reporte, detallando los servicios prestados a la ONC en el que deberá consignar:

-Detalle de tareas generales realizadas discriminadas por renglón y sus estados de avance: Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo.

-Listado detallado de las Solicitudes de Atención (SDA) recibidas y de las actividades efectuadas en pos de darles solución identificando expresamente:

- ✓ Nivel de Criticidad asignado.
- ✓ Tiempo de Respuesta verificado: Conforme la definición del apartado 3. 3.a.
- ✓ Cantidad de horas dedicadas a cada categoría de actividad, por ejemplo: análisis, desarrollo, prueba, documentación, coordinación, etc., por cada uno de los servicios prestados.
- ✓ Deberá indicar, para cada SDA, su estado al momento de emisión del informe (abierta, asignada, en ejecución, esperando respuesta del informante, cerrada, etc.).

- Detalle de las incidencias que han sido requeridas como críticas por la ONC, conforme los términos definidos en el último párrafo del apartado 3.3.a, especificando su estado de resolución.

Específicamente para el Mantenimiento Correctivo, se deberá indicar lo siguiente:

- Recomendaciones de mejoras y desarrollos correctivos al Ecosistemas de Contrataciones Públicas según requerido en el apartado 4.6. b.8.

- Registro de Control de Cambios de las implementaciones desplegadas en producción, especificando Ticket, Descripción de la implementación, Fecha de despliegue y la versión del sistema.

- 4.2.c Los códigos fuente y ejecutable/s en los casos de desarrollos correctivos que generen modificaciones a la versión de los componentes del Ecosistema de Contrataciones Públicas.

- 4.2.d Documentación técnica de los casos de desarrollos correctivos que generen modificaciones a la versión de los componentes del Ecosistema de Contrataciones Públicas.

En caso de que algún punto no tenga novedades que reportar se deberá indicar la leyenda “sin novedades que reportar”. Los puntos anteriormente listados no son excluyentes. La ONC se reserva el derecho a solicitar al CONSULTOR que amplíe el informe y aún más el detalle del mismo.

4.3 APROBACIÓN DE ENTREGABLES. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

En cuanto a los criterios de aceptación de los entregables previstos en el apartado 4.3, se definen las siguientes pautas de trabajo:

- Una vez que la ONC considere que el entregable es válido (por cumplir con los estándares de calidad, ser completo y correcto, tanto desde el punto de vista formal como funcional y se encuentra correctamente documentado), emitirá la aceptación del mismo mediante los canales de comunicación formal establecidos en el punto 4.1.
- En el caso de las SDA que involucren o desencadenen luego de su análisis, modificaciones o cambios técnicos, una vez aceptados los requerimientos plasmados en una especificación funcional por parte de la ONC, el CONSULTOR realizará y presentará formalmente la estimación del esfuerzo necesario expresado en cantidad de horas para ejecutar las actividades. La ONC analizará, evaluará, y validará el documento antes de informar su aceptación formal, pudiendo rechazar y/o revisar las estimaciones que considere excesivas junto al CONSULTOR, para llegar a un acuerdo o desestimar el pedido.
- La ONC y el CONSULTOR desarrollarán conjuntamente una Especificación de las Pruebas de Aceptación para cada modificación o cambios técnicos,
- La Especificación de las Pruebas de Aceptación incluirá:
 - Detalle de las pruebas a realizar por la ONC, o por quien se designe, para confirmar que el desarrollo cumple con los criterios de aceptación establecidos en el plan de pruebas.

- Bajo este proceso se tomarán las estimaciones en firme, absorbiendo el CONSULTOR los desvíos que puedan ocasionarse, siempre que no se deban a razones imputables la ONC (cambios en los requerimientos, retraso en la entrega de información, disponibilidad de los ambientes u otros).
- De efectuarse un cambio en el requerimiento o en su estimación, deberá aprobarse de común acuerdo, una solicitud de cambio y ajustar el alcance y/o las horas estimadas en función del mismo. La cantidad de tareas a realizar y las fechas de realización de las mismas serán acordadas entre ambas partes en base a la cantidad de horas prestadas por el servicio y las prioridades definidas por la ONC.
- Para que una actividad se dé por cumplida, la ONC deberá comunicar la aceptación final mediante los canales de comunicación formal establecidos en el punto 4.1. La ONC podrá rechazar total o parcialmente la resolución de un requerimiento si el entregable no cumple con la calidad esperada.
- El CONSULTOR deberá corregir los entregables en aquellos casos que no cumplan con la especificación acordada, se detecten fallas no identificadas previamente. Cualquier observación por parte de la ONC deberá efectuarse mediante los canales de comunicación establecidos en el punto 4.1 y deberá expresar en qué aspectos los entregables no cumplen con sus respectivas especificaciones.

Las demoras que se verifiquen por el incumplimiento de los plazos comprometidos o en el alcance esperado podrán derivar en aplicación de penalidades.

4.4 RECEPCIÓN PARCIAL

El CONSULTOR deberá proponer un protocolo para la recepción parcial de nuevos desarrollos correctivos, que defina las condiciones de aceptación del desarrollo solicitado. Las pruebas, deberán realizarse en los ambientes de Testeo y Homologación. Estos ambientes permiten acompañar los pasos previos al

proceso de puesta en producción a fin de emular las funcionalidades desarrolladas en los sistemas productivos.

Este período podrá comprender la recepción parcial por hitos establecidos en el plan de trabajo propuesto por el CONSULTOR, con las pruebas y verificaciones pertinentes para constatar que los mismos (incluyendo la documentación asociada), se ajustan en su totalidad a las especificaciones técnicas. A medida que se vayan aceptando los hitos establecidos, la ONC enviará una comunicación formal a través de los canales de comunicación establecidos en el punto 4.1, una vez finalizadas las pruebas sobre los ambientes no productivos que verifiquen el cumplimiento de lo pactado para la recepción parcial. Cualquier observación por parte de la ONC deberá efectuarse a través de los canales de comunicación establecidos en el punto 4.1, dentro del período mencionado y deberá expresar en qué aspectos los entregables no cumplen con sus respectivas especificaciones.

Cuando la ONC, valide que los entregables cumplen con las especificaciones de aceptación, enviará una comunicación formal a través de los canales de comunicación que habilitará a las pruebas en el ambiente de homologación (pre-producción) o en el que designe.

4.5 RECEPCIÓN PROVISORIA

Cumplidas las tareas y a partir de la fecha de recepción parcial, el personal la ONC, con el soporte del personal del CONSULTOR, deberá poder obtener resultados satisfactorios de las pruebas realizadas en el ambiente de homologación, y posterior puesta en producción.

Una vez verificada la operación sin falla antes indicada, la ONC enviará una comunicación formal por medio de los canales de comunicación establecidos. La comunicación formal de aceptación avala la finalización de las tareas y en consecuencia genera el inicio del período de garantía en el caso de los desarrollos correctivos desplegados en los entornos productivos.

4.6 CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

4.6.a Conocimiento y experiencia requeridos para el Servicio de Soporte Técnico

El servicio de Soporte Técnico requiere personal con perfil Analista Desarrollador SQL con experiencia y conocimiento en la instalación, mantenimiento y administración de redes y servidores. El recurso asignado a este servicio deberá tener título universitario de Ingeniero en Sistemas de la Información o superior y deberá tener sólida experiencia demostrable. Su función general será garantizar y optimizar la seguridad, integridad y estabilidad del Ecosistema de Contrataciones Públicas, así como también velar por su óptimo rendimiento operativo por lo que deberá reunir conocimientos de Administrador de redes, DBA, Analista Middleware y especialista en seguridad.

En este rol se deberán integrar los siguientes conocimientos técnicos mínimos: sólidos conocimientos de fundamentos de redes y protocolos de comunicación, sólidos conocimientos de sistemas operativos y servidores de red, conceptos y características de redes LAN, WAN, Wireless, VPN, etc., características y operación de protocolos tales como HTTP, Domain Name System (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), Simple Mail Transfer Protocol (SMTP), Telnet y FTP, utilitarios para verificación de operación y análisis de tráfico de redes, Instalación y configuración de motores, Back up y recovery, Troubleshooting, Scripting en servidores UNIX, Linux y Windows, Conocimientos del lenguaje SQL (DML y DDL), bases de datos relacionales, conocimiento de Aplicaciones del Servidor como IBM WebSpher, Oracle Weblogic, Oracle Traffic Director, JBoss, Django, diseño, implementación y evaluación de las plataformas de sistemas distribuidos y arquitecturas para entornos de computación, almacenamiento y comunicación, experiencia probada en arquitectura e implementación de proyectos de seguridad de la totalidad de los departamentos de IT, amplio conocimiento de la solicitud y las vulnerabilidades a nivel de infraestructura, capacidad de explicar estos riesgos a los desarrolladores, capacidad para evaluar las especificaciones técnicas y funcionales dentro del proceso de desarrollo de software, identificar las posibles amenazas o áreas de debilidad, conocimientos de criptología: Encriptación,

Cifrado simétrico/asimétrico, Clave pública, Clave privada, etc., conocimientos en infraestructuras web, cloud computing y virtualización, conocimientos de ataques web, SQL injection, XSS, XAS, CSRF, LFI/RFI, etc., seguridad de Sistemas operativos (windows server/linux/unix), conocimientos de antivirus, malware, adware, spyware, riskware, etc., conocimientos de seguridad en Redes, Firewall, proxy, filtrado de conexiones, análisis de paquetes, detección de ataques, etc., conocimientos de Seguridad Física y aspectos legales.

4.6.b. Conocimientos y experiencia requeridos para el Servicio de Mantenimiento Correctivo del Ecosistema de Contrataciones Públicas (resolución de SDA)

La gestión de fallas permite la corrección de las anomalías sobre los elementos del alcance. Su propósito es dar seguimiento, analizar, aislar, resolver y registrar en un reporte de degradaciones y fallas.

Los recursos asignados a las operaciones deberán tener perfiles de Líder de Desarrollo y Desarrollador, con experiencia comprobable en Programación orientado a objetos. En este rol se deberán integrar los siguientes conocimientos técnicos mínimos: Lenguaje de programación C#, Spring Framework, Hibernate. Serán valorados los siguientes conocimientos técnicos: Script, HTML, JUnit, Oracle, OpenLDAP, ADF Faces, Mule, Jasper Report, Jquery, JBoss JBPM, Quartz, ZK. Capacidad para diseñar, ejecutar y evaluar resultados de pruebas unitarias. Capacidad para realizar diagnósticos y resolución de problemas. Elaboración de la documentación técnica asociada al proyecto.

Los recursos con perfil Analista funcional serán responsables de documentar las fallas del sistema y de ejecutar el proceso de escalamiento predefinido, pruebas funcionales y de integración, haciendo el respectivo seguimiento, utilizando el sistema de incidencias hasta que el problema sea resuelto.

Las actividades incluidas son:

4.6. b.1. Asistir en el mantenimiento correctivo.

4.6. b.2. Recibir reportes de fallas o funcionamientos anormales de los elementos de la base instalada o productos cubiertos.

4.6. b.3. Minimizar el impacto de cualquier afectación del servicio o cualquier falla.

- 4.6. b.4. Gestionar la pronta resolución (restauración y/o reparación) del servicio fallido.
- 4.6. b.5. Asegurar que los servicios cubiertos por el punto de la base instalada están operativos con el mínimo de interrupciones o fallas.
- 4.6. b.6. Documentar los registros de fallas.
- 4.6. b.7. Documentar los registros de las soluciones implementadas.
- 4.6. b.8. Analizar las estadísticas de fallas y hacer recomendaciones.
- 4.6. b.9. Proveer asistencia en la administración y gestión de alarmas.
- 4.6. b.10. Generar reportes (limitado a la periodicidad, cantidad y el formato acordado entre las partes).
- 4.6. b.11. Asistir en todas las tareas relacionadas al despliegue de los servicios vinculados al Ecosistema de Contrataciones Públicas que se desprenden de una evolución.

4.7 REQUERIMIENTOS PARA EL INICIO DE LAS ACTIVIDADES

La ONC facilitará al CONSULTOR todos los accesos necesarios para poder brindar los servicios objeto del presente llamado, en condiciones normales de usabilidad. Éstos incluirán acceso a los ambientes necesarios, al código fuente, las bases de datos, la documentación y todos los elementos técnicos necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

El proponente deberá presentar el personal que efectuará las mismas, identificando todos sus antecedentes curriculares y el rol que ocuparán.

El CONSULTOR podrá afectar la cantidad de personal que considere necesaria para llevar a cabo en forma eficiente cada una de las tareas detalladas en este pliego, debiéndose indicar en la oferta la cantidad de personal que afectará a cada uno de los servicios requeridos.

4.8 PLAZO DE EJECUCIÓN

Los servicios objeto del presente llamado deberán ser prestados durante un plazo de 12 (doce) MESES o hasta agotar la cantidad máxima de horas determinadas en el contrato, lo que ocurra primero.

5. CARACTERÍSTICAS GENERALES A CONSIDERAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El CONSULTOR deberán dar cumplimiento a las consideraciones y características mencionadas a continuación.

5.1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Será obligación de quien resulte CONSULTOR, la completa y total observancia de:

5.1.a. Los lineamientos derivados del Decálogo Tecnológico Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI):

<https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/ssetic/onti/decalogo-tecnologico>

5.1.b. El Código de Buenas Prácticas para el Desarrollo de Software Público:

<https://www.argentina.gob.ar/onti/codigo-de-buenas-practicas-para-el-desarrollo-de-software-publico>

5.1.c. Los Estándares Tecnológicos definidos por la ONTI:

<https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/onti/estandares-tecnologicos-de-la-administracion-publica>

Con los estándares definidos conforme del Decreto N° 87/17 cuando el desarrollo se relacione con los recursos de la Plataforma Digital del Sector Público Nacional:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-87-2017-271486>

5.1.d. La Disposición N° 06/2019 de la ONTI para la aplicación de las Pautas de Accesibilidad Web 2.0 cuando el desarrollo considere a sitios Web:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/disposici%C3%B3n-6-2019-329284>

5.2 REQUISITO DE NO DEPENDENCIA DEL CONSULTOR

El servicio de soporte técnico y mantenimiento correctivo del Ecosistema de Contrataciones Públicas, deberá considerar la total independencia del consultor o de las partes intervinientes, a partir del momento en que se verifique la transferencia de las soluciones brindadas por el CONSULTOR.

No podrá imposibilitar, bajo ningún concepto y/o mecanismo, la gestión de los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo, la operatividad de las implementaciones, transferencia de conocimiento con otro proveedor y/o equipo de la ONC durante el ciclo de vida del Ecosistema de Contrataciones Públicas.

Adicionalmente, se deberá implementar la metodología de trabajo que permite la transferencia de conocimiento al personal de la ONC detallada en el punto 4.2 Entregables y detallar acciones adicionales de transferencia de conocimiento las cuales serán evaluadas al momento de apertura de la propuesta técnica. Como, por ejemplo, capacitaciones para los analistas y desarrolladores del equipo de la ONC.

5.3 TRATAMIENTO DE LOS DATOS EN LOS SISTEMAS

El CONSULTOR deberá disponer las medidas necesarias para garantizar la protección de los datos involucrados o provenientes del Ecosistema de Contrataciones Públicas, anticipando amenazas a la privacidad, seguridad e integridad de los mismos y previniendo el acceso no autorizado a la información.

Asimismo, debe respetar el cumplimiento de la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, sus normas complementarias y modificatorias.

EL CONSULTOR debe considerar las medidas de seguridad recomendadas para el tratamiento y conservación de los Datos Personales en medios informatizados definidas en el ANEXO I de la Resolución de la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP) N° 47/2018.

5.4 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la prestación de los servicios objeto de la presente contratación: Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo del Ecosistema de Contrataciones Públicas, el CONSULTOR deberá facilitar al equipo informático de la ONC, toda la información y documentación que éste le solicite mediante los canales de comunicación previstos en el punto 4.1, dentro de un plazo de 24 hs. a partir de la fecha de solicitud, para tomar conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse durante la vigencia del contrato.