

Decálogo Tecnológico ONTI

Versión 1.1.0 - 08-Nov-2019

Lineamientos y mejores prácticas para elaborar requerimientos de soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones en el Sector Público Nacional.

1. Conocé tu proyecto	4
Ventajas	4
Lineamientos y mejores prácticas	4
Recursos	5
2. Respetá las normativas y lineamientos	6
Ventajas	6
Lineamientos y mejores prácticas	6
Recursos	6
3. Preferí soluciones que utilicen la Nube	8
Ventajas	8
Lineamientos y mejores prácticas	8
Recursos	8
4. Utilizá estándares abiertos y soluciones interoperables	9
Ventajas	9
Lineamientos y mejores prácticas	9
Recursos	9
5. Elegí plataformas y soluciones comunes de Gobierno	10
Ventajas	10
Lineamientos y mejores prácticas	10
Recursos	10
6. Desarrollá soluciones reutilizables y compartilas	12
Ventajas	12
Lineamientos y mejores prácticas	12
Recursos	12
7. Asegurá que tus soluciones sean Accesibles	13
Ventajas	13
Lineamientos y mejores prácticas	13
Recursos	13
8. Protegé al sistema y a usuarios(as)	15
Ventajas	15
Lineamientos y mejores prácticas	15
Recursos	16
9. Garantizá disponibilidad y sustentabilidad en el tiempo	17
Ventajas	17
Lineamientos y mejores prácticas	17
Recursos	17

10. Asegurá una contratación conveniente y evitá la dependencia de oferentes	18
Ventajas	18
Lineamientos y mejores prácticas	18
Recursos	18

1. Conocé tu proyecto

Conocé el alcance, evolución y escala del proyecto, las capacidades de tu equipo y las necesidades de los usuarios(as).

Ventajas

Los proyectos que contemplen todo el ciclo de vida son los que experimentan un mayor grado de adopción, ya que suelen satisfacer las necesidades de los usuarios(as) o ciudadanos(as) con mayor precisión, son más eficientes, sustentables y hacen un uso óptimo de los recursos públicos.

Lineamientos y mejores prácticas

- Definí el objetivo del proyecto (qué necesidad se resuelve), identificando usuarios(as), partes involucradas y sus necesidades.
- Identificá qué aspecto(s) claves se resuelve(n) o atiende(n) con este proyecto.
- Validá la existencia de un proyecto similar en la APN que se pueda reutilizar.
- Identificá el Ciclo de vida del proyecto (en meses o años). Considerá y organizá el proyecto por etapas. Para las etapas que no sean parte del alcance actual, se debe indicar al menos cuál es su objetivo y duración estimada.
- Determiná qué equipo de trabajo necesitás para tu proyecto y si contás con el mismo en tu organismo, cumpliendo con los objetivos de equidad de género.
- Justificá el dimensionamiento de tu proyecto basado en datos concretos de la implementación de la solución en tu organización.
- Estimá el costo total del proyecto. En caso de que se ejecute sólo una etapa, estimá el correspondiente a la etapa a ejecutar.
- Considerá en la implementación del proyecto, el ciclo presupuestario y la disponibilidad de partidas de tu organismo o de quien financie el mismo.
- Incorporá al proyecto mecanismos de monitoreo con indicadores que reflejen resultados “medibles” del avance de la implementación, del desempeño de la operación del mismo y del nivel de satisfacción del servicio con el usuario.
- Prevé la documentación del proyecto para facilitar su mantenimiento, seguimiento y reutilización.
- Indicá un(a) referente del proyecto que sea punto focal para todas las interacciones dentro y fuera del organismo.

Otras recomendaciones

- *Usá estrategias con metodologías ágiles para crear prototipos y validar ideas.*
- *Compartí tu problemática y soluciones en reuniones y foros digitales.*
- *Consultá tus dudas con aquellos(as) que tienen experiencia en proyectos o desarrollos similares.*
- *Consulta con la ONTI por otras experiencias similares realizadas en la APN.*

- *Contemplá pautas para el diálogo con el cliente, los usuarios y actores involucrados en el proceso de desarrollo considerando un espacio de trabajo.*
- *Interactúa frecuentemente con tus usuarios y obtené devoluciones tempranas del avance en la implementación de los proyectos que permitan realizar correcciones oportunas.*
- *Realizá pruebas regulares de los productos digitales con los usuarios potenciales asegurando que los mismos cumplen con los requerimientos relevados y no se apartan de los objetivos buscados.*
- *Administrá la deuda técnica durante todo el ciclo de vida del producto.*
- *Garantiza que el lenguaje y el contenido de tus proyectos TIC financiados por el estado sean de género inclusivo.*

Recursos

- [Guía - Mapa de historia de usuarios](#) (#Bloque : 6935169 y Fecha : 04.11.19 11:54)
- [Recomendaciones del Ministerio de Trabajo sobre Equidad de Género](#)
- [Guía - Herramientas de prototipado / POC.](#) (#Bloque : 6935166 y Fecha : 04.11.19 11:54)
- [Guía -Patrones para la planificación, ejecución y retroalimentación de Proyectos.](#) (#Bloque : 6935166 y Fecha : 04.11.19 11:54)
- [Guía para gestión por resultados.](#) (#Bloque : 6935189 y Fecha : 04.11.19 11:55)
- [Curso de metodologías ágiles en INAP](#)
- [Curso Aplicación de Decálogo Tecnológico ONTI en INAP](#)
- [Guía - Criterios útiles para medir performance de servicios.](#) (#Bloque : 6935197 y Fecha : 04.11.19 11:56)

2. Respetá las normativas y lineamientos

Respetá las normativas y lineamientos del Gobierno para que tu proyecto cumpla con normas y políticas, y sea sustentable en el largo plazo.

Ventajas

Las normativas, lineamientos y estándares ofrecen un marco referencial para el desarrollo e implementación de los proyectos en el SPN; son validadas al momento de emitir un dictamen en la ONTI, favoreciendo soluciones que satisfacen las necesidades de los usuarios y/o ciudadanos en forma sustentables y haciendo un uso óptimo de la infraestructura del estado.

Lineamientos y mejores prácticas

- Revisá qué Especificaciones técnicas de los ETAP(s) se ajustan a tu proyecto y utilízalas .
- Si no aplican las Especificaciones técnicas de los ETAP(s), revisá qué lineamientos y/o Modelos de Pliego pueden referirse a tu requerimiento.
- Conocé y cumplí con la Normativa y Disposiciones ONTI vigentes.
- Revisá si tu proyecto cumple con la Ley N° 26.653 de “Accesibilidad de la Información de las Páginas Web” y su normativa complementaria.
- Si se trata de Servicios Digitales para el Ciudadano(as), revisá que estén alineados con la normativa de Gobierno Digital.
- Publicá tu información según la Normativa y los principios de trabajo de Gobierno Abierto.
- Cumplí con la Normativa de la Secretaría de Modernización Administrativa.
- Considerá y preferí el uso de las soluciones de infraestructura que ofrece el Ministerio de Modernización (Ej. Usar el Data Center Benavidez antes de construir uno nuevo o expandir uno existente, Usar la Red MAN 2.0 para consumir servicios transversales de la APN o conectividad entre organismos, etc.)
- Catalogá -desde el inicio- la información y/o los sistemas de Información que tu proyecto utiliza para considerar el adecuado tratamiento y uso en la vida del mismo.
- Revisá el alineamiento de tu proyecto con las políticas TIC para la APN vigentes.
- Considerá en el desarrollo de tu solución los Lineamientos de nuevos conceptos Tecnológicos para la innovación en áreas de gobierno que elabora la ONTI.

Recursos

- [Estándares y lineamientos tecnológicos de la ONTI](#)

- [Normativa de Secretaria de Gobierno de Modernización Ver 0.9](#) (#Bloque : 6935269 y Fecha : 4.11.19 12:02)
- [Normativa ONTI - Ver 1.1](#) (#Bloque : 6935212 y Fecha : 4.11.19 11:57)
- [Normativa de Gobierno Digital Ver 0.95](#) (#Bloque : 6935218 y Fecha : 4.11.19 11:58)
- [Normativa de Gobierno Abierto e Innovación Pública Ver 0.95](#) (#Bloque : 6935316 y Fecha : 4.11.19 12:06)
- [Normativa de la Secretaria de Modernización Administrativa Ver 0.95](#) (#Bloque : 6935226 y Fecha : 4.11.19 11:59)
- [Normativa de DN Ciberseguridad Ver 0.91](#) (#Bloque : 6935277 y Fecha : 4.11.19 12:03)
- [Normativa para la Contratación de Bienes y Servicios - ONC Ver 0.9](#) (#Bloque : 6935336 y Fecha : 4.11.19 12:08)
- [Normativas Relevantes TIC del Sector Público Nacional Ver 0.9](#) (#Bloque : 6935284 y Fecha : 4.11.19 12:03)
- [Normativa de la Agencia de Acceso a la Información Ver 0.91](#) (#Bloque : 6935292 y Fecha : 4.11.19 12:04)
- [Normativa de Secretaria de gobierno de Salud Ver 0.95](#) (#Bloque : 6935262 y Fecha : 4.11.19 12:02)
- [Normativa ONTI - Clasificación de Información y Sistemas de Información en la APN \(Ver Seccion 8.2\)](#)
- [Lineamientos de Nuevas Tecnologías en Gobierno](#) (#Bloque : 6935233 y Fecha : 4.11.19 11:59)
- Políticas TIC para la APN - *En Construcción*

3. Preferí soluciones que utilicen la Nube

Aprovechá las ventajas y soluciones que ofrece la Nube.

Gobierno identifica la “Nube híbrida” como el mejor escenario para cubrir todas las necesidades de infraestructura TIC en forma más eficiente.

Ventajas

El uso de la nube permite minimizar costos y gastos de mantenimiento, brindando a la vez escalabilidad y confiabilidad. La nube pública ofrece una amplia variedad de servicios, mientras que la nube privada ofrece un entorno controlado necesario para ciertas situaciones o requerimientos en ambientes de gobierno.

Lineamientos y mejores prácticas

- Los organismos de gobierno -al requerir servicios nuevos TI o crecer en existentes- deben optar por soluciones en la Nube antes que por cualquier otra opción.
- Se identifica la “Nube Híbrida” (Nube Híbrida = Nube Privada y/o Nube Pública) como el mejor escenario para resolver todas las necesidades de infraestructura TIC de gobierno.
- Los organismos -a través de sus responsables- tendrán la decisión sobre la solución de Nube a contratar.
- Los proveedores de Servicios de Nube Pública que podrán ser utilizados por Gobierno deben cumplir con requisitos mínimos exigibles en su contratación.

Recursos

- [Uso de Nube en Ambiente de Gobierno - Acuerdo Marco](#) (#Bloque : 6935299 y Fecha : 4.11.19 12:05)
- [Guía para la contratación de Servicios Profesionales para despliegue de Nube en Gobierno](#) (#Bloque : 6935306 y Fecha : 4.11.19 12:05)
- [Normativa ONTI - Requisitos que deben cumplir Proveedores de Nube Pública para brindar servicios a Gobierno \(Acuerdo Marco\) -Lineamiento #10 IaaS & PaaS](#) (#Bloque : 6968581 y Fecha : 6.11.19 10:24)
- [Normativa ONTI - Requisitos que deben cumplir Proveedores de Nube Pública para brindar servicios a Gobierno \(Acuerdo Marco\) -Lineamiento - 56 Lic/suscripción y Soporte - Consideraciones sobre la Disponibilidad del Servicio y Requisitos que deben cumplir los proveedores de licencias/suscripciones tipo SaaS.](#) (#Bloque : 6968565 y Fecha : 6.11.19 10:23)
- [Normativa ONTI - Clasificación de Información y Sistemas de Información en la APN \(Ver Sección 8.2\)](#)

4. Utilizá estándares abiertos y soluciones interoperables

Desarrollá tus soluciones utilizando estándares abiertos para maximizar la compatibilidad con otras plataformas, aumentar la transparencia y facilitar la colaboración.

Ventajas

La interoperabilidad y la utilización de estándares abiertos permiten la compatibilidad entre distintas tecnologías y ahorrar en costos de desarrollo o contratación de servicios. Además, facilita la colaboración entre organismos al mismo tiempo que fomenta la transparencia en la Administración Pública y la reducción de la dependencia de oferentes.

Lineamientos y mejores prácticas

- Utilizá sólo los estándares de la industria y evitá todo tipo de soluciones propietarias.
- Implementá soluciones basadas en protocolos y estándares globales.
- Exponé tus datos de interés público a través de una API.
- Documentá el código de tu aplicación o elaborá la documentación mínima necesaria para que tu solución sea fácil de entender, mantener y mejorar.
- Utilizá formatos de publicación de datos e información respetando los formatos abiertos e identificar la fuente canónica de cualquier información.
- Realizá los intercambios de información entre entidades y jurisdicciones del SPN de acuerdo a las “Pautas Técnicas de Interoperabilidad de Sistemas”.

Recursos

- [Estándares de la IETF \(Internet Engineering Task Force\)](#)
- [Estándares de la W3C](#)
- [Estándares de OASIS](#)
- [Estándares abiertos para APIs estilo REST](#)
- [Estándares de Servicios Digitales y Herramientas de la Plataforma Digital del Sector Público Nacional](#)
- [Herramientas para la construcción colaborativa de contenidos de la Plataforma Digital del Sector Público Nacional](#)
- [Paquete de Apertura de Datos de la República Argentina](#)
- [Pautas Técnicas de Interoperabilidad de Sistemas \(Anexo II RES 19 E-2018 \)](#)
(#Bloque : 6935348 y Fecha : 4.11.19 12:09)

5. Elegí plataformas y soluciones comunes de Gobierno

Recurrí a las soluciones de Gobierno disponibles para evitar la duplicación de esfuerzos, centralizar y homogeneizar el manejo de datos y optimizar la experiencia de los usuarios(as).

Ventajas

Utilizar las plataformas y soluciones de gobierno disponibles, evita la duplicación de esfuerzos a través de la centralización, reduciendo la diversificación de otras soluciones que puedan crear una dependencia de los oferentes. Además, permite unificar la experiencia con usuarios(as) para brindar un mejor servicio hacia los ciudadanos(as) de la República Argentina.

Lineamientos y mejores prácticas

- Utilizá las plataformas diseñadas por Gobierno Digital para atender a Ciudadanos(as).
- Considerá cómo las Soluciones Transversales que Modernización Administrativa tiene implementadas y operando, pueden resolver ciertas problemáticas comunes en tu organismo.
- Utilizá las soluciones de Datos Abiertos para publicar en forma transparente y accesible la información de Gobierno.
- Conoce y verificá cómo las plataformas verticales pueden brindar solución a tus requerimientos tales como Telesalud o Id-Digital.
- Revisá las soluciones que País Digital ha implementado en Gobernaciones y Municipios, las de Nube Privada ofrecidas por el Data Center Benavidez del Ministerio de Modernización, o las de conectividad para la APN a través de la Red MAN 2.0.

Recursos

- Soluciones de [Gobierno Digital](#),
 - Argentina.gob.ar para el portal del organismo y guía de trámites.
 - [Mi Argentina](#) para seguimiento de trámites y notificaciones.
 - El [Sistema Nacional de Turnos](#), para dar turnos en oficinas de atención y administrar filas dentro de las oficinas.
 - Asistentes Virtuales Automatizados (digital@modernizacion.gob.ar)
- Soluciones de [Modernización Administrativa](#)
 - Sistema Gestor de Expediente Electrónico (GDE) Expedientes [GDE](#).

- [Trámites a Distancia \(TAD\)](#): una plataforma que permite al ciudadano realizar trámites ante la Administración Pública de manera virtual desde una PC, pudiendo gestionar y llevar el seguimiento de los mismos sin tener que acercarse a una mesa de entrada.
 - Portal de Compras Públicas Electrónicas de la República Argentina [Comprar](#)
 - SARHA - Sistema de Administración de Recursos Humanos (pcarey@Modernizacion.gob.ar)
 - Plataforma [Autenticar.gob.ar](#) ("PAEC") para acreditar la identidad de tus usuarios(as) de manera práctica y segura, eligiendo múltiples opciones de entidades acreditadoras o proveedores.
-
- Publicá tus datos públicos en el [Portal de Datos Abiertos](#)
 - Conocé y verificá cómo las plataformas verticales pueden brindar solución a tus requerimientos tales como [SID - Sistema de Identificación Digital](#)
 - [Soluciones País Digital](#): Punto Digital, Wifi Público y otras.

6. Desarrollá soluciones reutilizables y compartilas

Diseñá tus soluciones para que sean reutilizables por otros organismos, para evitar la duplicación de esfuerzos y favorecer la colaboración.

Ventajas

Las soluciones que pueden ser reutilizadas por otros organismos optimizan el gasto público. Además, reutilizar soluciones potencia las interacciones entre equipos y facilita la mejora continua de las mismas.

Lineamientos y mejores prácticas

- Seguí los lineamientos de la Guía de Buenas Prácticas de Desarrollo de Software para la APN.
- Buscá soluciones existentes, desarrolladas por el Estado o no, antes de considerar iniciar un nuevo desarrollo.
- Comunicá tus necesidades a la Comunidad Digital AR para identificar posibles soluciones a tu necesidad.
- Colaborá con otros organismos y equipos en la implementación de soluciones reutilizables.
- Documentá tus soluciones para que sea más fácil su reutilización y adaptación.

Recursos

- [Código de Buenas Prácticas en el Desarrollo de Software Público](#)
- [Catálogo de software público](#)
- [Repositorio de software público](#)
- [Portal y foro de la Comunidad Digital AR](#)
- [Curso "Gestión del Conocimiento: Principios y Herramientas de Documentación Colaborativa" en INAP](#)
- Guía - Lineamientos para la documentación mínima de soluciones. *En Construcción.*

7. Asegurá que tus soluciones sean Accesibles

Hacé que la tecnología y la información sean accesibles para todes.

Ventajas

Diseñar tu solución de forma inclusiva aumenta el impacto de tu solución, mejora el alcance y el acceso, y se alinea con los principios del Plan Nacional de Discapacidad y el cumplimiento de la [Ley 26.653](#).

Lineamientos y mejores prácticas

- Considerá y respetá los estándares internacionales y la normativa argentina en tus soluciones.
- En caso de desarrollos y contenidos web, cumplí con las normas de accesibilidad y exigí su cumplimiento en los servicios que contrates.
- Consultá las recomendaciones y guías sobre accesibilidad que publica el Equipo de Accesibilidad Web de la ONTI.
- Considerá en tus soluciones el uso de productos de apoyo (hardware y software) por parte de las personas con discapacidad.
- Incluí al menos una historia de usuario(a) con discapacidad en la presentación de tu solución.
- En tu solución, considerá también que los equipamientos, programas, capacitación, servicios técnicos - destinados a brindar servicios al público o internos al Estado- cumplan con los requisitos de accesibilidad.

Otras recomendaciones

- *Consultá periódicamente el Portal de Accesibilidad Web de la ONTI para conocer novedades respecto a la temática o solicitar orientación adicional.*
- *Participá del Grupo de Accesibilidad Web junto a miembros del Sector Público.*
- *Capacitate mediante los cursos de accesibilidad web disponibles en el INAP.*
- *Utilizá herramientas de evaluación de accesibilidad durante el desarrollo y pruebas de soluciones web.*

Recursos

- [Portal de Accesibilidad Web de la ONTI](#)
- [Grupo de Accesibilidad Web](#)
- [Recomendaciones de accesibilidad de la W3C](#)
- [Requisitos de Accesibilidad para contenidos en la Web en Argentina - Disposición ONTI 6/2019](#)
- [Recomendaciones y guías sobre Accesibilidad Web de la ONTI](#)

- [Lineamientos ONTI #58 “Recomendaciones técnicas para hardware, sistemas operativos, contenidos web y productos de apoyo en el puesto de trabajo de personas con discapacidad”](#)
(#Bloque : 6968671 y Fecha : 6.11.19 10:31)
- [Testeando la Accesibilidad WEB con NVDA](#)
- [Curso “Accesibilidad Web - pautas 2.0” en INAP](#)
- [Curso “Técnicas y herramientas para mejorar la Accesibilidad Web” en INAP](#)
- [Curso “Aplicaciones y Web Móviles : Técnicas de Diseño Universal, usabilidad y Accesibilidad” en INAP - En Construcción](#)
- [Acceder al “Observatorio de Accesibilidad Web” para evaluar el cumplimiento de los criterios de Conformidad de páginas Web](#)

8. Protegé al sistema y a usuarios(as)

Asegurá la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, soluciones, usuarios(as) y procesos asociados.

Ventajas

Diseñar la seguridad de tus soluciones desde el inicio y para su ciclo productivo, garantiza una adecuada protección y un mejor nivel de servicio. Comprender y clasificar la información así como considerar la sensibilidad de los datos de tu solución, disminuye los riesgos de un inadecuado tratamiento de la información y/o usuarios(as).

Lineamientos y mejores prácticas

- Identificá los activos digitales (información y sistemas de Información) que involucra tu solución y clasificalos según el nivel de criticidad para darle a tu solución el tratamiento adecuado en seguridad informática.
- Verificá que en los activos digitales se garanticen estas tres propiedades de la información o de los sistemas de información:
 - Disponibilidad: La información y los recursos relacionados deberán estar disponibles para ser accedidos por usuarios(as) autorizados(as).
 - Integridad: la información deberá conservarse completa y mantenerse inalterada, a menos que sea modificada por un(a) usuario(a) autorizado.
 - Confidencialidad: evitar que usuarios(as) NO autorizados puedan acceder a la información.
- Definí quién o quiénes son responsables de la información o sistemas de información de tu solución.
- Brindá a tu solución un tratamiento adecuado a su nivel de criticidad, al momento de definir la infraestructura que la soportará.
- Asegurá que tu sistema o plataforma cumple con los 5 principios que garantizan un entorno seguro y protegido:
 - Identificá todos los puntos de acceso a tu sistema o plataforma, considerando todos el universo de usuarios(as) y las aplicaciones que los acceden, sean éstos locales o remotos. Mantené un registro de cada acceso al sistema.
 - Protegé tu solución autorizando cada uno de los accesos a la misma, mediante niveles de autorización vinculados a cada usuario(a) autenticado(a) en la plataforma. Esto te permitirá proteger tu sistema de accesos no autorizados, previniendo errores involuntarios o intencionales. Protegé y resguarda la información de tu sistema.
 - Detectá situaciones de riesgo, implementando el monitoreo de anomalías y eventos del sistema, así como también un monitoreo continuo de la seguridad de tus sistemas. Comunicá los eventos de seguridad al AR-CERT.

- Respondé proactivamente ante la detección de un evento de seguridad, iniciando las acciones necesarias para mitigar y/o resolver la amenaza antes de que cause daños a la información y/o a los sistemas.
- Contá siempre con un plan de recupero que alcance las expectativas de servicio de usuarios(as).
- Considerá el tratamiento necesario para el manejo adecuado de la información, de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales.

Recursos

- [Normativa ONTI - Política de Seguridad de la Información Modelo - Disposición ONTI 1/2015](#)
- [Marco de Referencia de Ciberseguridad - NIST - Framework for Improving Critical Infrastructure Cybersecurity Ver 1.1 Abril 2018](#)
- [Guía - Recomendaciones de seguridad en el desarrollo de software Ver 1.0 \(#Bloque : 6935328 y Fecha : 4.11.19 12:07\)](#)
- [Guía - Implementación de los principios de seguridad de la nube Ver 1.0 \(#Bloque : 6935323 y Fecha : 4.11.19 12:07\)](#)

9. Garantizá disponibilidad y sustentabilidad en el tiempo

Tené en cuenta toda la vida útil de tu solución, desde el diseño, la implementación, la entrega, la puesta en producción, y todo el período en que se considera mantener la solución operativa.

Ventajas

Considerar desde el diseño una solución sustentable, con un nivel adecuado de mantenimiento garantizado por sus prestadores o por terceros, maximiza la disponibilidad y el buen nivel del servicio a lo largo del ciclo de vida de tu solución y protege la inversión que realiza el Estado.

Lineamientos y mejores prácticas

- Diseñá un plan que considere plazos y alcances para las etapas de: desarrollo, instalación, puesta en marcha, aceptación de la solución, período de garantía, Soporte y Mantenimiento para el plazo de producción.
- Garantizá -con la aceptación de la solución- recibir todos los entregables acordados, en especial la documentación que garantice la información necesaria que permita un correcto mantenimiento, soporte y una eventual corrección o mejora de la solución.
- Realizá y asegurá la transferencia de conocimiento y habilidades a tu organización antes de completar la aceptación de la solución.
- Elegí el esquema más adecuado para la actualización y el mantenimiento de los servicios o soluciones de acuerdo al alcance y disponibilidad pretendidos por un plazo mínimo de un año.
- Establecé un nivel de acuerdo de servicio que se corresponda con el objetivo de la solución y el impacto en el negocio que provoca su indisponibilidad. Considerá los tiempos y mecanismos de respuesta ante problemas de distintos niveles de criticidad así como las penalidades por incumplimiento. Prevé también mecanismos de terminación anticipada cuando no se cumplan las garantías mínimas estipuladas para el servicio.
- Garantizá que siempre exista un(a) referente (o equipo de referentes) con el adecuado nivel de conocimiento sobre la solución en tu organización. Esto debe garantizarse en especial en los momentos de cambio de gestión o ante la rotación de roles o funciones en los referentes.

Recursos

- [Guía - Pautas para la elaboración de soluciones sustentables en la APN Ver 1.0](#) (#Bloque : 6935241 y Fecha :4.11.19 12:00)

10. Asegurá una contratación conveniente y evitá la dependencia de oferentes

Una contratación bien planificada asegura una prestación eficiente, optimiza recursos y evita la dependencia de prestadores.

Ventajas

Tener claro el objeto, el modelo y el mecanismo de contratación, así como los plazos y condiciones de la prestación, maximizan el resultado operativo de tu solución y garantizan una contratación eficiente y transparente.

Lineamientos y mejores prácticas

- Definí el objeto de la contratación: una solución, un servicio o un bien.
- Conocé las distintas posibilidades de adquisición (mecanismos normales de contratación, Acuerdo Marco, etc.) que existen para tu caso y elegí el más adecuado para tu solución.
- Revisá cuales son las opciones más convenientes y posibles para la contratación de tu solución: Licitación Privada o Pública, Concurso Público o una contratación directa. Validá las opciones con las áreas de Compras y legales de tu organización para determinar la viabilidad de las mismas.
- Definí el plazo mínimo para el soporte más conveniente (no inferior a un año) y las posibles extensiones con su modalidad.
- Procurá la libre concurrencia de todos los oferentes.
- Preferí proveedores que se ajusten a estándares abiertos y a la interoperabilidad de sistemas y evita cualquier solución que establezca dependencias con la solución de un proveedor.
- Asegurá una estrategia de terminación de contrato en caso de incumplimientos del alcance u otros aspectos relevantes según lo convenido.
- Garantizá que al terminar una contratación, no existan obligaciones con el proveedor que impidan migrar a otra solución o que impacten con la disposición final de la información que esta involucre.

Recursos

- [Guía - Alternativas para la contratación de bienes o servicios en la APN - Ver 1.0](#) (#Bloque : 6935249 y Fecha :4.11.19 12:00)