

# CPP - Servicio de Soporte Help Desk

## ANEXO TÉCNICO

<b>OBJETO</b>	2
<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>Características del servicio solicitado</b>	2
<b>Actividades requeridas del servicio</b>	3
<b>SLA - ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO</b>	5
<b>CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	6
<b>PLAZOS</b>	7
<b>OFERTA</b>	8
PRESENTACIÓN Y FORMA DE COTIZAR	8
<b>ANEXOS</b>	9

## 1. OBJETO

Centro Ceibal llama a concurso público de precios para la adquisición del servicio de Help Desk a usuarios internos de nuestra organización.

## 2. INTRODUCCIÓN

Actualmente Centro Ceibal realiza las tareas relativas al Help Desk con personal interno de la institución.

La organización cuenta con un parque de equipos de uso interno de (i) 400 PCs de escritorio, (ii) 150 laptops y (iii) 30 impresoras.

Los (i) equipos de escritorio son equipos clones donde un 80% son equipos con una antigüedad no mayor a 2 años con una configuración base de Procesador Intel Core i3 6ta Generación, Memoria DDR4 8Gb y HDD 240 Gb SSD. El 20% restante son equipos que requieren ser cambiados en el corto y mediano plazo,

Las (ii) laptops fueron cambiadas en un 80% en el último año. En su mayoría, son equipos Dell XPS 13 CPU: Core i5-7200U, 8 GB de RAM y disco 256GB SSD.

El parque de equipos existente cuenta con plataformas Windows, Linux y Mac.

El 80% del parque de (iii) impresoras fue cambiado en 2017, estando estas aún en garantía.

## 3. Características del servicio solicitado

El servicio ofertado debe cumplir con las siguientes características:

- Contar con personal presencial en las oficinas de Centro Ceibal: El oferente deberá cotizar las siguientes opciones:

<b>Cantidad de horas presenciales</b>
4 hs diarias dentro del horario de oficina
6 hs diarias dentro del horario de oficina
8 hs diarias en horario de oficina

Nota: Horario de oficina: lunes a viernes (excepto feriados comunes y no laborables) de 9 a 17hs.

- Servicio remoto en horario de Lunes a Viernes (excepto feriados comunes y no laborables) de 8:00 a 18:00 hs
- El oferente deberá contar con personal capacitado en las plataformas Windows, Linux y Mac.
- El oferente deberá cotizar además valor hora por franja (según el Cuadro B que se encuentra en los Anexos) de servicio de contratación extraordinaria la que podrá ser demandada por Centro Ceibal para tareas planificadas, como por ej: recambio de equipos o mudanzas, o fuera de los días y horario previstas en el Anexo A.

## 4. Actividades requeridas del servicio

A continuación se describen las tareas requeridas a ser brindadas por la empresa adjudicada:

- Administración, configuración y control de licencias de Windows, y herramientas de ofimática
- Gestión de impresoras: Configuración, cambio de tóner y gestión de los insumos. Los insumos son provisto por Ceibal.

- Gestión de equipos (PCs y Notebooks):
  - Mantenimiento y diagnóstico de fallas
  - Gestión de inventario
  - Limpieza
  - Gestión de garantías
  - Recepción y control de calidad de compras de equipos
  - Gestión de proveedores de servicios de reparación de equipos
- Gestión de inventarios de insumos de PCs y notebooks
- Liberación, administración de imágenes Windows para PCs de escritorio y notebooks
- Administración de las consolas G-SUITE (gestión de mails, permisos drive, gestión de grupos y políticas, etc)
- Administración de usuarios y permisos en Active Directory así como la gestión de las actualizaciones (WSUS)
- Preparación y acondicionamiento de nuevos puestos de trabajo: configuración de PC y puesto de red
- Instalación y configuración de antivirus en PCs y Notebooks.
- Tratamiento de virus en PCs y notebooks.
- Administración y gestión de sistema de tickets Mantis
- Soporte a Teaching Points (incluye creación y mantenimiento de las imágenes específicas). Un Teaching Point es punto de acceso por videoconferencia para el dictado de clases, El soporte correspondiente es del notebook usado para este propósito. Se debe aclarar que estos equipos son equipos Windows en dispositivos de Ceibal, Chromebook y/o BGH Positivo.
- Gestión de asignación de IP en los puestos de trabajo interactuando con las áreas correspondientes (incluye puestos telefónicos)
- Registro y asignación de equipos entregados (a empleados Ceibal) incluyendo gestión de equipos para donación a terceros y disposición final.
- Gestión de tickets de Help Desk en sistema de registro. Es deseable el uso del sistema Mantis de Ceibal de registro de incidencias

- Envío periódico de reportes de estado de los ticket y cumplimientos de SLA acordados al iniciar el servicio

## 5. SLA - ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

La oferta deberá incluir una descripción del nivel del servicio propuesto, incluyendo:

- Una descripción del servicio ofertado (cuáles actividades están incluidas en el servicio) considerando lo detallado en el punto 3 y 4 anterior.
- Tiempo de respuesta a incidentes/tickets: tiempo medio de respuesta, resolución y recuperación ante fallos; distinguiendo diferentes niveles de criticidad o prioridad (Urgente, Alta, Media y Baja).
- Tiempo de respuesta para casos que se requiera servicio presencial en días y horarios fuera del servicio contratado
- Procedimiento de notificación de problemas: quién puede ser contactado, cómo se informarán los problemas, procedimiento para escalar y qué otras medidas se toman para resolver el problema eficientemente
- Monitoreo e informes - quién monitorea el cumplimiento y cómo accede Ceibal a las estadísticas de cumplimiento.

Los niveles de servicio como mínimo esperados son:

- **INCIDENCIAS CRÍTICAS:** resolución en plazo no mayor a 24 horas, incidencias de alto impacto en la operativa de la organización y/o servicio solicitado como prioritario.
- **INCIDENCIAS CON PRIORIDAD ALTA:** resolución en plazo no mayor a 72 horas, incidencias de impacto significativo en algunas de los servicios requeridas. El evento está controlado y no requiere una solución inmediata.
- **INCIDENCIAS CON PRIORIDAD MEDIA Y BAJA:** planificable, incidencias/fallas de impacto medio o bajo en algunas de los servicios. El evento implica un número reducido de usuarios o clientes afectados y es de poco el impacto en la operativa. Existe un plan alternativo de solución y se puede esperar la solución definitiva.

Ceibal podrá negociar con el adjudicatario las características de este acuerdo, incluyendo penalidades por no cumplimiento.

## 6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Empresa que resulte adjudicada se obliga en forma expresa a conservar en la más estricta confidencialidad toda la información que procese o utilice durante su relación con Centro Ceibal.

La Empresa se obliga a tratar los datos a los que tuviere acceso de conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009, de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización de Centro Ceibal.

Centro Ceibal es responsable de la base de datos y del tratamiento, siendo la Empresa encargada de tratamiento, de acuerdo con lo dispuesto en los literales H) y K) del artículo 4 de la Ley N° 18.331. Por tanto, en ningún caso el acceso a datos podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte de la Empresa.

La Empresa se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

**La Empresa no podrá reproducir y almacenar datos de Ceibal, salvo que trabaje a través de su sistema de gestión de incidentes, o bien comunicación y autorización previa del Centro Ceibal,** en cuyo caso los datos deberán ser alojados en territorio nacional, o en servidores que se encuentren en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, modificativas, concordantes y complementarias. Caso contrario, la Empresa se compromete a contar con el consentimiento del titular del dato para la transferencia a un territorio no adecuado, o a que el importador se encuentre adherido al marco de Privacy Shield, haya suscrito cláusulas contractuales tipo con el exportador o posea un Código de Conducta inscripto, con la consecuente autorización de transferencia internacional de datos tramitada ante la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales, en los dos últimos supuestos.

La Empresa se obliga a devolver o suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos accedidos, obtenidos o tratados en virtud del contrato, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder y sin perjuicio de las particularidades de cada servicio las que serán consideradas por Centro Ceibal en el caso concreto para dar por cumplida esta obligación.

Se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 18.331 y artículos 1 y 4 del Decreto N° 414/009.

## 7. PLAZOS

La adjudicación de este servicio será por el término de 1 año con opción a extenderlo por el mismo periodo en condiciones idénticas.

La re contratación quedará condicionada a que el servicio resulte exitoso en su primer año cumpliéndose con los SLA acordados.

## 8. OFERTA

El oferente deberá presentar su oferta de acuerdo a los lineamientos descritos en esta sección.

### 8.1. PRESENTACIÓN Y FORMA DE COTIZAR

La oferta deberá considerar todos los ítems requeridos que se detallan en los puntos 3, 4, 5 y 6 de este documento.

Se deberán completar los cuadros A y B adjuntos en los Anexos de este documento.

La propuesta debe incluir:

- Antecedentes del oferente en servicios similares al propuesto
- Detalle de los servicios ofrecidos incluyendo SLA
- Tiempos estimados de transición con el personal de Ceibal que cumple con el servicio actualmente.
- Especificar el mecanismo de trabajo. Incluir personal requerido por parte de Ceibal
- Propuesta comercial, esta debe considerar los costos mensuales y unitarios del servicio propuesto de acuerdo a lo solicitado en el punto 3 de este documento.  
(Completar los cuadros anexos)



## 9. ANEXOS

### Cuadro A (Servicios ofertados)

Cantidad de horas presenciales (*)	Costo Mensual (impuestos incluidos)
4 hs diarias dentro del horario de oficina	
6 hs diarias dentro del horario de oficina	
8 hs diarias en horario de oficina	

(\*) De lunes a viernes (excepto feriados comunes y no laborables) de 9 a 17hs. Centro Ceibal adjudicará una de las opciones de horario presencial.

Servicio remoto (*)	Costo Mensual (impuestos incluidos)
Servicio Remoto en horario 8:00 a 18:00 hs.	

(\*) De lunes a viernes (excepto feriados comunes y no laborables) de 8 a 18hs.

**Cuadro B (Contratación extraordinaria de horas a demanda)**

Franja de horas	Costo Unitario (impuestos incluidos)
1 a 40	
41 a 80	
81 a 120	

Nota: En caso que existan costos diferenciales para horarios fuera del solicitado deberá aclararse de forma expresa.