



Concurso público de precios

Servicio Help Desk Ceibal

PLIEGO ESPECÍFICO

ÍNDICE

Índice	2
Objetivo	3
ITEM 1 - Servicio Help Desk	3
ITEM 2 - Contratación de Horas a Demanda	4
Características del servicio	4
Forma de trabajo	6
Oferta	6
Modalidad de cotización	6
Presentación de la oferta	7
Evaluación	8
Anexo	8
Antecedentes	8
Acuerdos de Calidad del Servicio	9
Calidad del Servicio	9
Acuerdos de nivel de Servicio	9
Parámetros de evaluación	9
Penalización	11
SLA - Nivel de servicio	12
Seguridad de la información	13
Política de gestión de software de base y aplicaciones	13
Política de Gestión de Incidentes	14
Política de continuidad del negocio y recuperación ante desastres[editar]	15
Confidencialidad y protección de datos	16
Presentación de CVs	17

1 OBJETIVO

Centro Ceibal llama a Concurso público de precios para la adquisición de un servicio de help desk a usuarios internos de nuestra organización.

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 3 años con una configuración base con Procesador Intel Core i3 6ta Generación, Memoria DDR4 8Gb y HDD 240 Gb SSD. y EL restante 20 % con Procesador Intel Core i5 8ta Generación, Memoria DDR4 8Gb y HDD 240 Gb SSD

El parque de equipos existente cuenta con plataformas Windows (88%), Linux(11%) y Mac (1%).

El servicio ofertado debe cotizar los siguientes ítems:

Ítem 1	item 2
Servicio de horas presenciales/remotas de Help Desk	Contratación extraordinaria de horas a demanda

Cada oferente deberá ofertar los 2 ítems.

ITEM 1 - SERVICIO HELP DESK

El servicio de Help Desk deberá ofrecerse de forma presencial en las Oficinas de Centro Ceibal en horario de Lunes a viernes (excepto feriados comunes y no laborables) de 9 a 17hs. (8 hs diarias).

El oferente deberá contar con personal capacitado en las plataformas Windows, Linux y Mac.

Se utilizará una herramienta de gestión provista por Ceibal para el seguimiento de incidentes, donde se realizará el control de horas de cada mes. El oferente deberá brindar un resumen mensual en base al SLA propuesto.

El oferente debe considerar un servicio de apoyo al servicio presencial en horario de Lunes a Viernes (excepto feriados comunes y no laborables) de 9:00 a 17:00 hs.

El servicio remoto podrá realizar todas aquellas tareas que no requieran presencialidad teniendo acceso a la herramienta de gestión antes mencionada de modo que los incidentes puedan ser atendidos en tiempo y forma.

Este servicio remoto actuará siempre que sea requerido, para dar cumplimiento a las tareas pendientes cuando se exceda la capacidad técnica y operativa del servicio presencial

ITEM 2 - CONTRATACIÓN DE HORAS A DEMANDA

El oferente deberá cotizar valor hora de servicio de contratación extraordinaria las que podrán ser demandadas por Centro Ceibal para tareas planificadas, como por ej: recambio de equipos o mudanzas.

Centro Ceibal podrá solicitar a demanda un trabajo fuera del servicio de Help Desk tomando como valor hora el cotizado. La cantidad de horas máximo que se podrán contratar por año no puede superar 300 horas.

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

El horario de oficina es de Lunes a viernes (excepto feriados comunes y no laborables) de 9 a 17hs.

2 CARACTERÍSTICAS 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 toner y gestión de los insumos. Los insumos son provistos por Ceibal.
- Gestión de equipos (PCs y Notebooks):
 - Mantenimiento y diagnóstico de fallas
 - Gestión de inventario
 - Limpieza
 - Gestión de garantías
 - Recepción y control de compras de equipos
 - Gestión de proveedores de servicios de reparación
- Gestión de inventarios de insumos de PCs y notebooks
- Generación, liberación y administración de imágenes Windows y Linux 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)
- Revisión periódica de situación de actualización del parque
- Preparación y acondicionamiento de nuevos puestos de trabajo
- Instalación y configuración de antivirus en PCs y Notebooks.
- Tratamiento de virus en PCs y notebooks.
- Administración y gestión de sistema de tickets Mantis
- Configuración y gestión de teléfonos de escritorio.
- Soporte a Teaching Points (incluye creación y mantenimiento de imágenes específicas). Un Teaching Point es un 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 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

2.1 **FORMA DE TRABAJO**

El oferente se compromete a utilizar la herramienta de gestión provista por Ceibal para el registro y seguimiento de incidentes, donde se realizará el seguimiento de cumplimiento con los niveles de servicio propuestos. Si lo considera necesario, el oferente podrá utilizar además su propio sistema de registración de modo de llevar los controles que estime necesarios.

El oferente deberá brindar un resumen mensual de incidentes realizados e indicadores en base al SLA propuesto.

Se deben considerar instancias periódicas de seguimiento de las actividades del servicio con el responsable a cargo por parte de ambas empresas..

El personal asignado a las oficinas de Centro Ceibal se le asignará un espacio físico así como también un PC para realizar las actividades antes descriptas.

El oferente deberá presentar un plan de incorporación a la organización con un tiempo no mayor a 10 días hábiles luego de ser adjudicado.

La empresa adjudicada se compromete al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y protección de datos personales de Centro Ceibal.

3 OFERTA

3.1 **MODALIDAD DE COTIZACIÓN**

El oferente deberá cotizar los ítems expuestos en el punto 1.

Cotización servicios- Pesos uruguayos	
	Completar todas las celdas en blanco
	Costo (imp. incl.)
Item 1. Servicio Help Desk (Cotizar por monto mensual)	
Item 2 - Contratación de Horas a Demanda (Cotizar Valor hora)	

Todos los costos necesarios para brindar el servicio (en el caso del servicio remoto conexión a internet, computadoras, teléfono, equipamiento necesario), viáticos y horas de transferencia de conocimiento deberán ser asumidos por el proveedor estimadas en 40 horas.

La efectiva contratación del servicio comenzará luego de que finalice la transferencia de conocimiento.

3.2 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta debe incluir en forma obligatoria los siguientes elementos:

- ✓ **Antecedentes** relativos a experiencias en servicios y tecnologías similares a las que son objeto del presente llamado:
 - a. El oferente deberá tener al menos 3 años brindado un servicio similar en empresas de tamaño similar al de Centro Ceibal (500 empleados). Presentar antecedentes en cuadro 5.1 en sección Anexo.
 - b. El oferente deberá presentar carta de recomendación o datos de contacto de clientes para corroboración de antecedentes.
- ✓ **Presentación del equipo de trabajo**, incluyendo currículums del personal que será responsable de prestar el servicio. Deberán incluir formación y experiencia relevante, con su respectiva dedicación horaria al objeto del llamado. (ver sección 5.5)
- ✓ **Oferta económica** (4.1 - Modalidad de cotización)
- ✓ **Propuesta de SLA** (Ver Sección 5.2)

3.3 EVALUACIÓN

El criterio de evaluación técnica de los oferentes será en base al cumplimiento de las especificaciones obligatorias para la prestación del servicio (sección 2), sumado a un análisis de los curriculums de los técnicos presentados por las empresas oferentes, antecedentes y SLA presentado.

Se procederá a estudiar la oferta económica de aquellas propuestas que hayan superado el 60% de los puntos totales correspondientes a la evaluación técnica.

Evaluación Técnica	
	% Evaluación máximo
Antecedentes	45
Cvs	45
SLA	10
TOTAL	100

4 ANEXO

4.1 ANTECEDENTES

Ordenar del más reciente al más antiguo.. Se valorarán sólo antecedentes de los últimos 3 años.

Institución contratante	Contacto responsable de dicha institución,	Cantidad de empleados	Descripción y alcance del Servicio	Período en el que fue realizado	Cantidad de integrantes del equipo de trabajo	Proyectos derivados (si los hubiera) tomado como insumo lo realizado por el servicio	Horas dedicadas semanales	Tecnologías usadas en el servicio	Hiper vínculo a la carta de recomendación (si
-------------------------	--	-----------------------	------------------------------------	---------------------------------	---	--	---------------------------	-----------------------------------	---

	cargo, teléfono, mail				o Nombres y roles de los responsables				hubiere)

4.2 ACUERDOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

4.2.1 CALIDAD DEL SERVICIO

El proveedor será responsable de realizar todas las pruebas que considere pertinentes para garantizar el funcionamiento correcto de los requerimientos funcionales como no funcionales solicitados durante el servicio estipulado.

4.2.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se establecerán previamente un conjunto de parámetros para medir la calidad mínima y aceptable de los servicios prestados durante la vigencia de la relación entre las partes que se mencionan continuación.

4.2.2.1 PARÁMETROS DE EVALUACIÓN

1. Cumplimiento del plazo: se busca determinar si la provisión del producto (bien o servicio) fue entregado por el proveedor en el plazo acordado. Para ello se considerará::

- a. SLA presentado en la sección 5.2.3.
- b. Seguimiento de pendientes
- c. Notificación oportuna de posibles retrasos

2. Calidad del producto o servicio recibido: se busca medir si el producto (bien o servicio) alcanzó el estándar de calidad que le fue exigido. En este atributo se concentran todas aquellas mediciones que permitan evaluar los aspectos técnicos debidamente especificados, ya sea mediante Especificaciones Técnicas propias, Normas, Instructivos, incluso cualquier otro régimen regulatorio o documento, que contractualmente los proveedores están obligados a cumplir. Para ellos considerar los siguientes aspectos:

- a. Calidad del equipo / obra suministrada (incluye calidad de materiales usados)
- b. Trabaja según los procedimientos acordados con Ceibal

- c. Calidad de la documentación provista
- d. Idoneidad del personal clave

3.Servicio de post-venta: se busca medir el grado de respuesta del proveedor en pro de satisfacer necesidades vinculadas con el producto (bien o servicio) adquirido posterior a la entrega. Se busca medir si la respuesta del proveedor contribuye a la Calidad de la institución y si demuestra que lo suministrado es confiable. Al momento de evaluar, considerar los siguientes aspectos:

- a. Relacionamiento y comunicación post venta
- b. Respuesta ante reclamos luego de la prestación del servicio o entrega del bien.
- c. Aceptación / rechazo de trabajos (p.ej. en casos particulares de un contrato)
- d. Capacidad de trabajo
- e. Cumplimiento de garantías
- f. Coherencia de facturación

El incumplimiento de los acuerdos del nivel de servicio o plazos comprometidos sobre cualquiera de los parámetros, según su impacto y gravedad, podrá ser objeto de un Reclamo o No conformidad ocasionando penalidades al proveedor. .

Se entiende como Reclamo aquellos incumplimientos sobre cualquiera de los parámetros descritos anteriormente (punto 5.2.2.1 anterior) que impacten de forma negativa sobre la continuidad del servicio.

Se considera una No conformidad cuando se incumple el servicio acordado con el Centro Ceibal de cualquiera de los parámetros, cuando se acumulen 5 Reclamos, o ante otros incumplimientos a los términos acordados y obligaciones asumidas, según la gravedad e impacto de dicho incumplimiento.

La sumatoria de 3 No conformidades, se considera incumplimiento grave, lo que podría habilitar la rescisión del contrato por incumplimiento, ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato y aplicación de las penalidades correspondientes según punto 5.2.2.2

Fuera de estos casos, ante incumplimiento grave de parte de la Empresa, Centro Ceibal podrá rescindir el contrato inmediatamente sin responsabilidad, ejecutar la garantía de cumplimiento de contrato y aplicación de las penalidades correspondientes, según punto 5.2.2.2..

4.2.2.2**PENALIZACIÓN**

El ingreso de una No conformidad podrá determinar la aplicación de una penalidad equivalente al 10% del precio acordado la que se podrá incrementar según la gravedad del incumplimiento, hasta un máximo del 50%.

Centro Ceibal podrá retener la penalidad/es del importe facturado.

4.2.3
SLA - NIVEL DE SERVICIO

TIEMPO DE RESPUESTA

Urgencia del incidente	SLA (Tiempo de Respuesta en horas)	Observaciones
Urgente		Son aquellos incidentes ¹ presentados y registrados que detienen o afectan la operación, colocando en riesgo la operación de CEIBAL o el servicio brindado por CEIBAL a sus usuarios
Alta		Son aquellos incidentes presentados y registrados que no detienen la operación, pero sí impiden que algunos recursos cumplan con su función básica.
Media /Baja		Son aquellos incidentes presentados y registrados que no impiden que cumpla con su función básica, pero sí les dificulta la operación.

¹

Incidencias: corresponden a cualquier evento que cause una interrupción del servicio o una reducción de la calidad del mismo

TIEMPO DE RESOLUCIÓN

Las partes acordarán para cada incidente el tiempo de solución del mismo. Especificar indicadores de resolución de incidentes mensual según nivel de urgencia.

Ejemplo: Porcentaje de incidentes resueltos en el plazo comprometido, en el mes y según nivel de criticidad.

El oferente puede añadir información que le parezca relevante en su propuesta de SLA..

4.3 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El oferente se compromete al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Centro Ceibal en términos de:

- Control de accesos
- Intercambio y uso de información de manera segura
- Gestión adecuada de contraseñas
- Gestión de activos de información
- Uso aceptable de los sistemas de información, internet e infraestructura
- Confidencialidad y protección de la información
- Gestión de Software base y aplicaciones
- Gestión de incidentes
- Continuidad del negocio y recuperación

Además de cumplir las siguientes políticas:

Política de gestión de software de base y aplicaciones

Esta política establece los criterios generales para que los procesos de adquisición, desarrollo, instalación, configuración, actualización y mantenimiento de sistemas informáticos del Centro Ceibal (software de base y aplicaciones), garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que contienen.

Las acciones necesarias para la correcta implementación de la política incluyen:

- Establecer y comunicar los estándares, requisitos, certificaciones y otras características que deben cumplir los proveedores externos para poder participar en los procesos de adquisición y mantenimiento de sistemas informáticos.
- Establecer y comunicar los estándares, requisitos, certificaciones y otras características que deben cumplir los proveedores externos para poder

participar en los procesos de instalación, configuración y actualización de sistemas informáticos.

- Regular la relación con proveedores externos de sistemas informáticos, estableciendo las responsabilidades y actividades necesarias para poder cumplir con un nivel de servicio aceptable de acuerdo a los criterios establecidos por Centro Ceibal.
- Establecer y comunicar los estándares, requisitos, certificaciones, actualizaciones y otras características que deben cumplir los sistemas informáticos internos y externos del Centro Ceibal.
- Establecer y comunicar los estándares, requisitos, certificaciones y otras características que deben cumplir los dispositivos informáticos para conectarse e intercambiar información con los sistemas del Centro Ceibal.
- Implementar los procesos necesarios para que las comunicaciones del Centro Ceibal cumplan con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Establecer y comunicar los estándares técnicos y de procesos que debe cumplir el desarrollo interno y externo de aplicaciones de acuerdo a la Política de desarrollo seguro.
- Cumplir con la normativa interna y de los organismos reguladores y de control.

Política de Gestión de Incidentes

Esta política establece los lineamientos generales para gestionar adecuadamente los eventos e incidentes de seguridad de la información e incluye el reporte oportuno de los usuarios y el análisis de la información para reducir los riesgos asociados con el fin de prevenir y limitar el impacto de los mismos.

Las acciones necesarias para una adecuada gestión y resolución de los incidentes de seguridad involucran:

- Adoptar medidas para la detección de eventos de seguridad de la información.
- Implementar canales para la recepción de reportes de eventos de seguridad de la información.
- Analizar los eventos de seguridad de la información para determinar si se trata de un incidente de seguridad de la información.
- Clasificar y priorizar los incidentes de seguridad de la información.
- Implementar procedimientos de reporte y respuesta a incidentes y eventos para contener y mitigar los mismos. La gestión de cada incidente debe contemplar todas las etapas de su ciclo: reporte, asignación, tratamiento, respuesta y cierre.
- Explicitar de manera clara y sin ambigüedades los mecanismos y métodos para realizar los reportes de incidentes de seguridad, así como también la información mínima a proporcionar, manteniendo el anonimato de quien reporte.

- Informar a quien corresponda de acuerdo a la normativa vigente en la materia.
- Velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información generada en el contexto de un evento o incidente, preservando adecuadamente las evidencias correspondientes con el fin de mantener la trazabilidad y auditabilidad de las acciones.
- Resolver las consecuencias de los incidentes de seguridad de la información.
- Investigar los incidentes de seguridad de la información.
- Definir los mecanismos que permitan cuantificar y monitorear los tipos, volúmenes y costos de los incidentes de seguridad de la información, a través de una base de conocimiento y registro de incidentes y a través de los indicadores del sistema de gestión de seguridad de la información
- Aprender de los incidentes de seguridad de la información para prevenir nuevas ocurrencias y aplicar acciones post-incidente, tales como mejorar los procesos operativos de gestión de incidentes de seguridad de la información o asegurar la retención de evidencias.
- Cumplir con la normativa interna vigente y de los organismos reguladores y de control.

Política de continuidad del negocio y recuperación ante desastres[editar]

Esta política establece las pautas para la prevención ante la ocurrencia de una interrupción del funcionamiento del Centro Ceibal y la puesta en práctica de las respuestas adecuadas y oportunas con el objetivo de minimizar los posibles impactos adversos. Las posibles y múltiples causas pueden tener origen en factores tecnológicos, humanos y/o naturales que puedan afectar los procesos del negocio y sus activos asociados.

En tal sentido, la continuidad del negocio requiere: identificar los servicios críticos, establecer estrategias y protocolos, determinar los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades en un entorno seguro y definir responsabilidades y funciones, en cumplimiento con la normativa aplicable.

El diseño del Plan de Continuidad del Negocio del Centro Ceibal se sustenta en acciones de carácter estratégico, como:

- Definir los procesos críticos del negocio y sus activos asociados.
- Identificar y valorar los riesgos a los que están expuestos los procesos críticos del negocio y sus activos asociados, así como establecer aquellos eventos que puedan causar interrupciones a la operativa normal resultado de las vulnerabilidades y materialización de amenazas.

- Efectuar un análisis de impacto ante la eventualidad de una interrupción operativa, que permita determinar prioridades y criticidad en la recuperación, los tiempos tolerables y las necesidades mínimas de recursos y equipos críticos.
- Implantar controles preventivos y medidas de mitigación de riesgos, que permitan ajustar la exposición a niveles tolerables, identificando las vulnerabilidades existentes, así como cualquier amenaza potencial para el Centro.
- Definir criterios, formalizar acuerdos de servicios con terceros que permitan la continuidad de las funciones críticas provistas y evaluar la capacidad de los proveedores de cumplir con dichos acuerdos.
- Formular y documentar el Plan de Continuidad del Negocio para prevenir y dar respuestas adecuadas ante posibles interrupciones, estableciendo roles y responsabilidades con el objetivo de mantener las operaciones en niveles de servicios aceptables, actualizándolo en forma permanente.
- Formular y documentar el Plan de Recuperación ante Desastres que establezca la estrategia de recuperación de las operaciones del negocio en niveles de servicios tolerables previamente definidos, actualizándolo en forma permanente.
- Evaluar y probar periódicamente el Plan de Continuidad del Negocio y el Plan de Recuperación ante Desastres del Centro Ceibal, de acuerdo con la criticidad de los procesos de negocio y con los requerimientos establecidos por los organismos reguladores.
- Documentar e informar los resultados de las pruebas realizadas a la Alta Gerencia y Comités involucrados.
- Difundir el Plan de Continuidad del Negocio y capacitar al personal involucrado en su aplicación.
- Cumplir con la regulación normativa interna y de los organismos reguladores y de control.

4.4 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El oferente que resulte adjudicado 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 en virtud de este contrato, 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 el oferente adjudicado encargado 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 quien resulte adjudicado.

El oferente adjudicado 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.

En caso de que se alojen datos, los servidores deberán estar en territorio uruguayo, o en caso de transferencia internacional asegurar que el servidor se encuentre en países considerados con niveles adecuados de acuerdo con la Directiva 95/46/CE.

Al término del contrato el oferente deberá suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos personales accedidos, obtenidos o tratados en virtud de la contratación con Ceibal, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder.

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.

El incumplimiento de las políticas de seguridad y confidencialidad y protección de datos , según su impacto y gravedad, podrá ser objeto de rescisión del contrato, ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato, reclamo de los daños y perjuicios generados y las penalidades previstas en el punto 5.2.2.2..

4.5 PRESENTACIÓN DE CVS

Ordenar la información de la más reciente a la más antigua.

Cuadro Resumen

Rol	Nombre y Apellido	Dedicación (parcial o completa)

Cuadro por integrante



Cargo propuesto			
Perfil			
Educación			
Certificaciones/ Cursos relevantes			
Experiencia relevante para el llamado	Tecnología	Tiempo de experiencia: Proyectos URL (si corresponde)	
Historia Laboral	Desde	Hasta	Empresa/Rol/Principales actividades
Certificados (si corresponde)			