



# ANEXO CONVOCATORIA

2/2018

## RENGLONES

Renglón	Especificación Técnica	Imagen
1	<p>El objeto del suministro es la contratación de un servicio para la certificación de procesos de TI basado en ISO20000 en su versión vigente. Para la ejecución del proyecto se espera que las ofertas contengan mínimamente 10 etapas a ser distribuidas durante los 10 meses proyectados, ya que se espera que, al finalizar este periodo, comience el periodo de certificación con los auditores externos, donde el ente certificador es IRAM. Por tanto, los plazos de implementación esperados son de 10 meses de trabajo. Por mes se deberá entregar el resultado de los trabajos correspondientes a esa etapa descripto en la siguiente nomina, mas un informe de avance global del proyecto.</p> <p>1) Diagnóstico Inicial Descripción: Relevamiento de condiciones y procesos generales y específicos a fin de determinar las acciones necesarias de implementación Entregable: Informe de estado de Situación + Informe de Avance</p> <p>2) Planificación Descripción: Definición del plan de acción de proyecto y actividades de implementación por punto de la norma aplicable Entregable: Plan de trabajo con tiempos y actividades + Informe de Avance</p> <p>3) Encuesta de satisfacción al cliente Descripción: Relevamiento telefónico del nivel de satisfacción del cliente Entregable: Resultado de la Encuesta en un Informe con Infografías + Informe de Avance</p> <p>4) Análisis de desvíos Descripción: Análisis de mejoras potenciales en función del resultado de las encuestas Entregable: Minutas de reunión, y Análisis de mejoras potenciales en función del resultado de las encuestas + Informe de Avance</p> <p>5) Capacitación Descripción: Concientización en procesos. Introducción a ISO20000. Taller de No Conformidades. Entregable: Registros de Capacitación + Informe de Avance</p> <p>6) Documentación Descripción: Redacción de documentos específicos de cada proceso de servicio y de procesos generales. Entregable: Procedimientos generales + Informe de Avance</p> <p>7) Definición del SGD Descripción: Diseño de registro y control documental Entregable: Implementación de un sistema de Gestión Documental + Informe de Avance</p> <p>8) Implementación Descripción: Bajada de información de los procedimientos y documentos a los usuarios del sistema de gestión Entregable: Registros de procesos, mediciones, informes de resultados + Informe de Avance</p> <p>9) Mejora Descripción: Auditoría interna del SG. Implementación de acciones correctivas y oportunidades de mejora Entregable: Informe de Auditoría, Minutas de reunión + Informe de Avance</p> <p>10) Acompañamiento Descripción: Acompañamiento en auditoría de certificación Entregable: Listado de hallazgos y plan de acción, Informe de Auditoría, Minutas de reunión + Informe de Avance</p> <p>Cada presentación habilitara el pago de la cuota correspondiente, llegando a la etapa principal de certificación en el décimo mes. Se deberá contemplar en la cotización las siguientes características técnicas de la Secretaría de Informática y Comunicaciones (sitio a certificar): a) Cantidad de personal 69 b) Cantidad de equipos en servicio: 1500</p>	



Renglón	Especificación Técnica	Imagen
1	<p>c) Certificaciones previas: IRAM ISO 9001/2015 El oferente que gane la licitación tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para comenzar las tareas descriptas en la etapas del presente pliego.</p> <p>Requisitos excluyentes adicionales: El oferente deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Presentar un equipo de trabajo con personal certificado en: Lista de certificaciones obtenidas en ISO20000, ISO27000, ISO IEC 90003 Listado de Personal posiblemente asignado al proyecto con las acreditaciones necesarias:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Auditor Líder Acreditado</li><li>b) Auditor Interno</li><li>c) Asesor con experiencia en implementación</li></ol></li><li>2) Respetar la siguiente estructura de equipo y su asignación mínima:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Dirección del oferente: Garantizar los recursos necesarios para el correcto abordaje del proyecto y establecer las políticas de gestión que otorguen marco para el cumplimiento de objetivos. Asignación: 1 visita bimestral</li><li>b) Responsable del proyecto: Dar seguimiento de plazos al proyecto en cuanto a cada etapa y planificar la designación de los recursos. Elaborar informes. . Asignación: 2 visitas mensuales.</li><li>c) Asesores: Realizar la asesoría en base a los parámetros fijados y los informes específicos de cada empresa. Asignación: 4 visitas mensuales.</li><li>d) Auditor: Planificar y realizar la auditoría interna del sistema de gestión e informe de hallazgos. Asignación: Dos días auditor</li><li>e) Capacitador: Dar charlas de capacitación comprometidas. Asignación: 3 jornadas de formación</li></ol></li><li>3) Acreditar las condiciones requeridas por UNLAM en términos de documentación legal de respaldo y experiencia demostrable en implementación de normas ISO20000, ISO27000 e ISO IEC90003</li><li>4) Identificar no menos de 20 empresas donde haya implementado las normas antes mencionadas en el punto 3 y no menos de dos casos de éxito con ISO20000</li><li>5) Contar con experiencia demostrable en organizaciones similares a UNLAM</li><li>6) Acreditar su equipo de trabajo con la experiencia solicitada</li></ol>	

Firma del Responsable de Contrataciones