ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación Abreviada (Modo I) N° 119/2021

Licencias AnyDesk Enterprise para Soporte y Administración Remota

1. INTRODUCCIÓN

EANA S.E. se encuentra en la necesidad de adquirir licencias para el software de asistencia remota (Anydesk) el cual es utilizado para brindar soporte a aquellos equipos corporativos (Notebooks y/o PCs) que se encuentren remotos y/o fuera del alcance inmediato de un técnico del área de Sistemas; si bien hay bastantes herramientas de uso gratuito disponibles en el mercado, requerimos de esta plataforma ya que cumple con los estándares a nivel seguridad y garantizan una eficaz gestión de los incidentes además de linearse con los estándares corporativos desplegados actualmente.

1.1. DEFINICIONES

Los siguientes términos se utilizarán en todo el documento:

a. **EANA, EANA S.E. o Empresa:** Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado Proveedor.
b. **Oferente:** Persona humana o jurídica o agrupación de personas jurídicas bajo la forma de Unión Transitoria de Empresas (UT) o de Consorcio o de Asociación que presenta una oferta.
c. **Proyecto:** es el alcance de la entrega, instalación, capacitación, despliegue, puesta en marchar y soporte de los bienes y servicios adquiridos.
d. **Oferta:** Documento remitido por el Oferente con la propuesta técnica, el presupuesto o cotización y los requisitos formales para el suministro de los bienes y la prestación de los servicios, que forma parte de la Orden de Compra y/o del Contrato.

1.2. OBJETO

La presente contratación tiene por objeto la "**Adquisición de licencias para Software de Asistencia Remota (AnyDesk)**" para el personal de soporte técnico por un periodo de 12 meses.

EANA S.E. tiene como objetivo contar con un software que permita realizar conexiones remotas y así brindar soporte a los usuarios de la empresa en todo el país.

Toda la solución debe basarse en una modalidad SaaS.

1.3. RENGLONES A COTIZAR

Los servicios integrales de infraestructura tecnológica a adquirir para el despliegue de tecnología de cara a EANA S.E se detallan en los siguientes renglones:

RENGLON	CANTIDAD	PRODUCTO	LUGAR
1	**10 Licencias**	Licencia Software Asistencia Remota ANYDESK ENTERPRISE	Florida 361, Piso 2

Los precios cotizados deben ser finales e incluir el IVA y todos los gravámenes, tasas que corresponda.

Los oferentes adjuntarán -en idioma español- folletos técnicos, hojas de datos, características técnicas de los renglones ofrecidos, que permita verificar el cumplimiento de las características solicitadas. En todos los casos los oferentes deberán consignar marca y modelo de los mismos y no se admitirá especificar simplemente "según pliego" como identificación del equipamiento ofrecido.

1.4. LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA

El Adjudicatario deberá entregar las licencias dentro de los 15 (quince) días corridos contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de compra.

Las licencias deberán ser entregados en las oficinas de EANA S.E Central, gerencia de sistemas FLORIDA 361, PISO 2.

1.5. CERTIFICACIONES DEL OFERENTE

Todas las certificaciones, y categorías del canal, deberán formar parte de la oferta técnica y deberán presentarse los avales del fabricante de los mismos. Las certificaciones deben pertenecer a la empresa que realiza la oferta, no aceptándose la contratación de terceros.

En relación al software:

- **Distribuidor LOCAL autorizado por la marca, a través de la carta y certificación correspondiente.**

La empresa oferente debe presentar todo tipo de certificaciones o documentación de la marca, que avalen lo antes mencionado.

1.6. ALCANCE

EANA S.E va a contemplar el uso de la herramienta para todas las dependencias del país.

2. ESPECIFICACIÓN TÉCNICA SOFTWARE

2.1 ESPECIFICACIÓN SOFTWARE DE ASISTENCIA REMOTA

- La solución debe ser SaaS (en la nube) con posibilidad de implementación On-Premise
- Debe poseer compatibilidad con Sistemas Operativos como Windows, MacOS y Linux
- Debe poseer compatibilidad con dispositivos móviles Android y/o iOS.
- Debe poseer una capacidad para administrar varios dispositivos en simultaneo.
- Deberá permitir conexiones entrantes y salientes a través de internet a equipos que se encuentren a cualquier distancia entre el técnico y el usuario final.
- Deberá tener mínimamente 2 formatos de presentación; un archivo lite o liviano que permita una rápida ejecución y realizar conexiones sin necesidad de una instalación local y otro formato más completo que permita su instalación brindando mayores funcionalidades.
- Deberá poseer la capacidad de ingresar claves de administrador para poder efectuar instalaciones de programas y/o configuraciones que requieran elevación de permisos.
- Deberá tener la capacidad de ingresar al equipo final sin necesidad de la intervención de un usuario mediante la configuración de una contraseña y/u otra medida de seguridad adicional establecida.
- Sera deseable contar con funcionalidades como Wake On-Lan.
- Deberá poseer la capacidad de transferir archivos (por ej. actualizaciones, ejecutables a instalar) desde una terminal Origen (técnico) a una terminal Destino (usuario final).
- Sera deseable que permita customizar la interfaz de la aplicación tanto sea para el uso del personal técnico como del usuario final.
- Debe contar con la capacidad del uso de API que permita relacionarse con otros aplicativos externos a la solución en búsqueda (Ej. Software de Gestión de Casos, Inventario, etc.)
- Sera deseable que cuente con la característica de poder grabar las sesiones localmente y/o alojado en un servidor que garantice su consulta continua.
- Deberá contar con la capacidad de visualizar logs, tiempos de conexión, equipos relacionados, etc. a fin de poder realizar una auditoria sobre las conexiones realizadas.
- Sera deseable que la aplicación permita la aplicación de Políticas de Grupo y/o permita realizar modificaciones via línea de comando.
- La aplicación deberá contar con la capacidad de asociar una autenticación de doble factor, por ej. con aplicaciones como Google Authenticator.
- Sera deseable que cuente con la capacidad de customizar el cliente que se desea instalar en los equipos de usuarios finales (con la finalidad de restringir ajustes y/o desactivar conexiones salientes, entre otros).
- Deberá contar con la capacidad de modificar el ID de los equipos finales en base a la nomenclatura utilizada corporativamente, siendo deseable la capacidad de asociar los mismos con usuario, área y gerencia.
- Modalidad de contratación deberá ser licenciamiento individual por conexión entrante (el cual estará asociado por agente o técnico).

- La solución propuesta ofrecida deberá cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por EANA SE en el Anexo A - Requisitos Técnicos Seguridad Informatica adjunto.
- Plazo de Contratación mínimo del software requerido: 1 año con posibilidad de renovación.

3. LICENCIAMIENTO REQUERIDO

A continuación, se describe el licenciamiento requerido en función al estándar tecnológico utilizado por EANA S.E

Para esto es requirente contar con:

- *LICENCIA DEL TIPO ANYDESK ENTERPRISE (SUSCRIPCION ANUAL).*

  Cantidad de licencias: 10
  Tiempo de contratación: 12 meses
  Observaciones: Contar con la totalidad de las características que brinda, las cuales se encuentran restringidas en las versiones anteriores.

4. SOPORTE

- Soporte del licenciameinto:

Es requirente para EANA S.E contemplar acciones para solucionar un inconveniente con el software a adquirir ya sea por problemas con los archivos de instalación, errores relacionados a la hora de querer conectarse en remoto a un equipo corporativo o un problema en el centro administración de la cuenta en general.

Los SLA definidos para el soporte deben cumplir con lo siguiente:

- Soporte 7X24X365 (Servicios MDA)
- Tiempo de respuesta: 4 HS. para incidentes.

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Se deberá presentar un documento con todos los ítems del punto **2.** Uno por uno y explayando si cumple, no cumple o cumple parcial y su justificación.

Debe presentar completo el Anexo A - Requisitos Técnicos Seguridad Informatica de Seguridad Informatica adjunto.

6. NORMATIVA APLICABLE

La presente Contratación se regirá en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos y extinción, por:

El Reglamento de Compras y Contrataciones de EANA (Reglamento) y por las disposiciones que se dicten en su consecuencia, por el Pliego de Condiciones Generales para la Compra y/o Contratación de Bienes y/o Servicios (PCG), por la presente Especificación Técnica que incluye los Anexos A, y I a V, por el contrato u orden de compra, según corresponda.

El Reglamento de Compras y el Pliego Condiciones Generales se encuentran a disposición de los interesados, quienes podrán consultarlos en la página web www.eana.com.ar o consultando los siguientes links:

PCG
Reglamento

7. DOCUMENTACIÓN FORMAL A PRESENTAR

El Oferente deberá incluir y cumplir con los siguientes requisitos:

- Forma de Cotización: en pesos argentinos, mediante Planilla cotización (Anexo I o equivalente) firmada.

- Declaraciones Juradas (Anexos II a V) completas y firmadas.

Adicionalmente, en caso de que el Adjudicatario resulte ser un Oferente que aún no sea un Proveedor registrado de EANA o que esté registrado pero que haya modificado alguna información de interés, deberá presentar el formulario de Alta de Proveedor junto a la documentación correspondiente.

8. FORMA DE PAGO

Se abonará en pesos argentinos, dentro de los 30 días corridos desde la carga de la factura en el portal www.cobranzas.com/eana y certificación conforme.

ANEXO I

FORMULARIO DE COTIZACIÓN

El que suscribe, ……., Documento N° ……., con domicilio legal en la calle ……., N° ……., Localidad ……., Teléfono ……., Mail ……., en representación de la empresa……., N° de CUIT ……., luego de interiorizarse de las Especificaciones Técnicas que rigen la presente contratación, aceptando la totalidad de todas condiciones mencionadas, cotiza los siguientes precios:

	DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD (Unidad)**	**IMPORTE UNITARIO IVA INCLUIDO**	**IMPORTE TOTAL IVA INCLUIDO**
1	Licencia Software Asistencia Remota ANYDESK ENTERPRISE	10		
			TOTAL	
			PLAZO MANTENIMIENTO DE OFERTA	30 días corridos
			PLAZO DE ENTREGA	Dentro de los 15 días corridos desde notificada la OC
			LUGAR DE ENTREGA	EANA Central

Firma y Aclaración

Anexo II

DECLARACIÓN JURADA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

Buenos Aires, __ de _____ de 20__,

Por medio del presente, declaro bajo juramento que he leído el documento ***"Política de integridad en la Selección de Proveedores de Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado (EANA SE)".*** Comprendo que estoy obligado a cumplir en un todo con los lineamientos descriptos en dicho documento y me comprometo a denunciar cualquier violación o incumplimiento sobre dicha política mediante los canales allí establecidos.

_____

FIRMA

EMPRESA:

ACLARACIÓN:

DNI:

DOMICILIO:

Anexo III

Declaración Jurada de Conflicto de Interés

En caso de resultar Adjudicatario y a los fines de completar o actualizar su Registro de Proveedor de EANA SE, además de la Carta de Alta de Proveedor con sus datos, deberá presentar firmada la **Declaración Jurada de Conflicto de Intereses**. En la declaración jurada deberá consignarse cualquiera de los vínculos detallados en el Artículo 1° del Decreto N° 202/2017, "…*existentes en forma actual o dentro del último año calendario, entre los funcionarios alcanzados y los representantes legales, sociedades controlantes o controladas o con interés directo en los resultados económicos o financieros, director, socio o accionista que posea participación, por cualquier título, idónea para formar la voluntad social o que ejerza una influencia dominante como consecuencia de acciones, cuotas o partes de interés poseídas*".

Formulario de la DDJJ:
Completar el formulario que se encuentran a continuación, de acuerdo sea una persona humana o jurídica.

DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES - DECRETO 202/2017

Tipo de declarante: Persona humana

Nombres	
Apellidos	
CUIT	

Vínculos a declarar

¿La persona física declarante tiene vinculación con los funcionarios enunciados en los artículos 1 y 2 del Decreto n° 202/17?

(Marque con una X donde corresponda)

SI		NO	
En caso de existir vinculaciones con más de un funcionario se deberá repetir la información que a continuación se solicita por cada una de las vinculaciones a declarar.		La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto n° 202/17.	

Vínculo

¿Con cuál de los siguientes funcionarios?

(Marque con una X donde corresponda)

Presidente	
Vicepresidente	
Jefe de Gabinete de Ministros	
Ministro	
Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional	
Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir	

(En caso de haber marcado Ministro, Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional o Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir complete los siguientes campos

Nombres	
Apellidos	
CUIT	
Cargo	
Jurisdicción	

Tipo de vínculo

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)

Sociedad o comunidad		Detalle Razón Social y CUIT
Parentesco por consanguinidad dentro del cuarto grado y segundo de afinidad		Detalle qué parentesco existe concretamente.
Pleito pendiente		Proporcione carátula, nº de expediente, fuero, jurisdicción, juzgado y secretaría intervinientes.
Ser deudor		Indicar motivo de deuda y monto
Ser acreedor		Indicar motivo de acreencia y monto
Haber recibido beneficios de importancia de parte del funcionario		Indicar tipo de beneficio y monto estimado.
Amistad pública que se manifieste por gran familiaridad y frecuencia en el trato		No se exige información adicional

Información adicional

La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto n° 202/17.

Firma	Aclaración	Fecha y lugar

DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES - DECRETO 202/2017

Tipo de declarante: Persona jurídica

Razón Social	
CUIT/NIT	

Vínculos a declarar

¿Existen vinculaciones con los funcionarios enunciados en los artículos 1 y 2 del Decreto n° 202/17?

(Marque con una X donde corresponda)

SI		NO	
En caso de existir vinculaciones con más de un funcionario, o por más de un socio o accionista, se deberá repetir la información que a continuación se solicita por cada una de las vinculaciones a declarar.		La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto n° 202/17.	

Vínculo

Persona con el vínculo

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)

Persona jurídica (si el vínculo a declarar es directo de la persona jurídica declarante)		No se exige información adicional
Representante legal		Detalle nombres apellidos y CUIT
Sociedad controlante		Detalle Razón Social y CUIT
Sociedades controladas		Detalle Razón Social y CUIT
Sociedades con interés directo en los resultados económicos o financieros de la declarante		Detalle Razón Social y CUIT
Director		Detalle nombres apellidos y CUIT

Socio o accionista con participación en la		Detalle nombres apellidos y CUIT
formación de la voluntad social		
Accionista o socio con más del 5% del capital social de las sociedades sujetas a oferta pública		Detalle nombres apellidos y CUIT

Información adicional

¿Con cuál de los siguientes funcionarios?

(Marque con una X donde corresponda)

Presidente	
Vicepresidente	
Jefe de Gabinete de Ministros	
Ministro	
Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional	
Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir	

(En caso de haber marcado Ministro, Autoridad con rango de ministro en el Poder Ejecutivo Nacional o Autoridad con rango inferior a Ministro con capacidad para decidir complete los siguientes campos)

Nombres	
Apellidos	
CUIT	
Cargo	
Jurisdicción	

Tipo de vínculo

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)

Sociedad o comunidad		Detalle Razón Social y CUIT.
Parentesco por consanguinidad dentro del cuarto grado y segundo de		Detalle qué parentesco existe concretamente.

afinidad		
Pleito pendiente		Proporcione carátula, nº de expediente, fuero, jurisdicción, juzgado y secretaría intervinientes.
Ser deudor		Indicar motivo de deuda y monto.
Ser acreedor		Indicar motivo de acreencia y monto.
Haber recibido beneficios de importancia de parte del funcionario		Indicar tipo de beneficio y monto estimado.

Información adicional

La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos, en los términos del Decreto n° 202/17.

Firma y aclaración del declarante	Carácter en el que firma	Fecha

ANEXO IV

DECLARACIÓN JURADA - CONOCIMIENTO

Buenos Aires, __ de _____ de 20__,

Por medio del presente, declaro bajo juramento que he que poseo pleno conocimiento y consentimiento de las características y condiciones del objeto de la compra y/o contratación y de la totalidad de los términos del Pliego de Condiciones Generales (PCG).

_____

FIRMA

ACLARACIÓN:
DNI:
DOMICILIO:
En representación de la EMPRESA:
CUIT N°:

ANEXO V

DECLARACIÓN JURADA - IMPEDIMENTOS

Buenos Aires, __ de _____ de 20__,

Por medio del presente, declaro bajo juramento no encontrarme incurso en ninguno de los impedimentos establecidos en el Artículo 3º del presente PCG, ni encontrarme en situación de litigio con EANA SE.

_____

FIRMA

ACLARACIÓN:
DNI:
DOMICILIO:
En representación de la EMPRESA:
CUIT N°: