



INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

Régimen de Riesgos Especiales



ÍNDICE

Cuadro de Compras directas.....	2
Anexo 1. Especificaciones técnicas S400.....	3
Anexo 2. Software de administración.....	9



INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

Régimen de Riesgos Especiales



COMPRAS DIRECTAS JUNIO 2015

No.	<u>MES DE LA COMPRA</u>	<u>NÚMERO DE PEDIDO</u>	<u>SOLICITUD</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CANT.</u>	<u>VALOR DE COMPRA</u>	<u>ADJUDICADO</u>
1	jun-15	CD-002-IPM-2015	Ver anexo 1	Desarrolladores de software de tecnología de la información permanentes AS400	1	L. 0.00	Recepción de ofertas
2	jun-15	CD-001-IPM-2015	Ver anexo 2	Software de administración	1	L. 0.00	Recepción de ofertas

ANEXO NO.1

7.0 Especificaciones Técnicas

Configuraciones del sistema **Modelo 8286-41A**

Procesador y memoria

Microprocesadores	Una tarjeta de procesador POWER8 de 4 cores a 3,02 gigahercios (GHz) (bastidor y torre) o Una tarjeta de procesador POWER8 de 6 cores a 3,02 GHz (bastidor o torre) o Una tarjeta de procesador POWER8 de 8 cores a 3,72 GHz (solo bastidor)
Caché de nivel 2 (L2)	512 kilobytes (KB) de caché L2 por core
Caché de nivel 3 (L3)	8 megabytes (MB) de caché L3 por core
Caché de nivel 4 (L4)	16 MB por dual inline memory module (DIMM)
Memoria mín./máx.	Módulo Double Data Rate 3 (DDR3) de 1, 2 o 4 gigabytes (GB) a 1600 megahercios (MHz) (solo configuración de 4 cores) Módulo double data rate-3 (DDR3) de 16 GB, 32 GB y 64 GB a 1600 MHz, 16/1024 GB (para configuración de 6 u 8 cores) Active Memory Sharing (AMS)
Ancho de banda de procesador a memoria	192 gigabytes por segundo (GBps) por zócalo

Almacenamiento y E/S

Backplane estándar	Ocho bahías de factor de forma pequeño (4 cores) o doce (6 u 8 cores) para unidad de disco duro (HDD)/SSD
Con backplane superior con IOA dual	18 bahías SFF para HDD/SSD (6 u 8 cores solo)
Bahías para soportes	Un DVD de perfil bajo
Controladora Serial Attached SCSI (SAS) integrada	Array redundante de discos independientes (RAID) 0,5,6,10 estándar opcional: 7200 MB [†] caché y función Easy Tier
Ranuras para	La ranura PCIe x8 incluida debe contener una red de área

Configuraciones del sistema **Modelo 8286-41A**

adaptadores local (LAN) 1 gigabit Ethernet (GbE) de 4 puertos disponible para el cliente
Siete ranuras PCIe Gen3 con mantenimiento simultáneo: dos x16 además de cinco PCIe Gen3 x 8
Un adaptador CAPI

Ancho de banda de E/S 96 GBps por zócalo

Potencia, fiabilidad, disponibilidad y servicio (RAS), software del sistema, características físicas y garantía

Fuente de alimentación Torre: entre 100 V y 240 V; Bastidor: entre 200 V y 240 V

Características RAS Reintento de instrucciones de procesador
Recuperación de procesador alternativo
Actualizaciones de firmware dinámicas y selectivas
Memoria Chipkill
Caché L2 de código de corrección de errores (ECC), caché L3
Procesador de servicios con supervisión de fallos
Bahías de disco hot-swap
Ranuras PCI de mantenimiento simultáneo hot-plug
Fuentes de alimentación y ventiladores de refrigeración redundantes y hot-plug
Desasignación de procesador dinámico
Gestión ampliada de errores en ranuras peripheral component interconnect (PCI)

Sistemas operativos* AIX, IBM i y Linux en POWER

Dimensiones del sistema Bastidor: 427,5 de ancho x 173 de alto x 750,5 mm de profundidad
Torre: 328,5 de ancho x 522 de alto x 751,7 mm de profundidad

Garantía Garantía limitada de 3 años, in-situ para determinados componentes; unidad sustituible por el cliente (CRU) para el resto de unidades (varía en función del país), siguiente día laborable de 09:00 a 17:00 (excepto festivos), posibilidad de ampliación del servicio y el mantenimiento de la garantía.

8.0 Configuración Power Systems, Software y Soluciones

Disclaimers (Nota de Descargo)

- Las configuraciones aquí presentadas son el resultado del levantamiento de infraestructura validado por el proveedor del Core Business Application de IPM (Byte), con el cual Byte garantiza el correcto funcionamiento de su aplicación.

Licenciamiento

- El equipo propuesto para IPM cuenta con activación y licenciamiento de un Core en V7.2.
- Es responsabilidad del cliente validar con su proveedor de Software:
 - Qué sus productos operan sin problemas en Versión 7.2 del Sistema Operativo i for Business como mínimo.
 - Los equipos propuestos soportan la versión más reciente liberada por IBM del Sistema Operativo en este momento: V7.2.
 - Si el cliente desea instalar esta versión, entonces el requerimiento mínimo para el aplicativo sería también V7.2.
 - Que las condiciones de licenciamiento de sus aplicativos permiten la instalación de los mismos en dos computadoras (principal y contingencia).
 - El cliente se compromete a proporcionar la infraestructura necesaria en su Data Center para la instalación de los equipos que componen esta solución.

Respaldo

La solución de respaldo no contempla ambientes automatizados (HW ó SW), complementarios al uso de los comandos tradicionales del Sistema (Comandos SAVxxx). Se incluye en el equipo principal de IPM dos unidades de cinta Ultrium6 por cada equipo.

Datos

El cliente es responsable del respaldo y restauración de los datos desde los servidores actuales al nuevo Power 8.

Una unidad de cinta Ultrium6 puede leer cartuchos de hasta 3 versiones anteriores. Puede también escribir cartuchos hasta dos versiones anteriores.

Para poder mantener compatibilidad entre el ambiente actual y futuro, se han incluido en el Power 8 propuesto, unidades de cinta Ultrium6. Es importante mencionar que la tecnología Ultrium6 es la más actual.

Descontinuaciones

Los siguientes componentes ya no están disponibles por parte de IBM:

- Controlador Twinaxial. No hay un equivalente moderno para esta tecnología por lo cual el nuevo servidor no lo incluye. Es responsabilidad del cliente validar que este elemento no sea necesario en el nuevo ambiente.

Soportes de Comunicación

- Los ambientes SNA no son soportados directamente. De existir, se recomienda la migración a ambientes TCP/IP ó analizar la posibilidad de migrar a ambientes que utilicen Enterprise Extender ó MQ Series. Es importante tener presente que los equipos de terceros con que IPM quisiera conectarse de esta forma, requieren contar con estos soportes.
- Es responsabilidad del cliente proveer espacio físico para instalación de estos nuevos servidores, equipos de protección eléctrica (UPS), cableado estructurado, puertos en switches LAN, entre otros.

Generales

- El CPW es una medida estimada del rendimiento de los servidores Power Systems i en comparación con otros equipo de la familia. No implica un compromiso de rendimiento por parte del fabricante (IBM) o por parte de GBMCorporación.
<http://www-03.ibm.com/systems/power/hardware/notices/cpw.html>
- En las descripciones de producto pueden mencionarse características disponibles en los equipos pero no necesariamente licenciadas en este momento.
- Es responsabilidad del cliente proveer espacio físico para instalación de estos nuevos servidores, equipos de protección eléctrica (UPS), cableado estructurado, puertos en switches LAN, entre otros. GBM en su propuesta incorporó las dimensiones y consumos de energía para que IPM pueda validar estos detalles.
- La propuesta no incluye ningún componente de comunicaciones: switches, Routers, firewalls, IPS ó IDS, entre otros.

9.0 RECURSOS

Se requiere la participación y disponibilidad del personal de IT del cliente para poder realizar las implementaciones necesarias en conjunto con el personal técnico de GBM.

10.0 ACEPTACIÓN

TÉCNICA DE ACEPTACIÓN

Se considera como aceptada la propuesta al momento en que el cliente firma la misma o emite una orden de compra autorizando la adquisición del equipo aquí contenido.

11.0 Propuesta Económica

CONFIGURACIÓN PROPUESTA

Concepto	PRINCIPAL	CONTINGENCIA-DESARROLLO	
Tipo/Modelo	8286-41A	8286-41A	
Procesador	6-core 3.02 GHz POWER8 Processor Card	6-core 3.02 GHz POWER8 Processor Card	
CPW Total	9,917	9,917	
CPW Máximo Modelo	59,500	59,500	
Procesadores Activos	1	1	
Memoria (GB)	64	64	
Memoria Máximo (GB)	1024	1024	
Formato	RACK	RACK	
Usuarios	Ilimitados	Ilimitados	
Disco			
Tecnología	SAS SFF-2	SAS SFF-2	SAS SFF-3
Cantidad	16	16	8
Densidad (GB)	283	283	283
Velocidad (RPM)	15,000	15,000	15,000
Total (GB)	3396	4528	2264
Protección	RAID-6	RAID-6	RAID-5
Disponible (GB)	3113	3396	1981
Consola	Sys Console On HMC	Sys Console On HMC	Sys Console On HMC
Comunicaciones			
Puertos Gigaethernet	8	8	8
PCI 100/10Mbps Ethernet IOA			
Unidad de Cinta Externa	LTO6 (2)	LTO6	LTO6
Densidad (GB)	Ultrium 6 Tape Cartridge 2.5 TB	Ultrium 6 Tape Cartridge 2.5 TB	Ultrium 6 Tape Cartridge 2.5 TB
	No Puede Leer LTO3	No Puede Leer LTO3	No Puede Leer LTO3
Grupo	P10	P10	
Versión	IBM i 7.2	IBM i 7.2	
Garantía (Años)	3	3	
SW			
	Web Enablement for i5/OS	Web Enablement for i5/OS	
	IBM Application Runtime Expert for i	IBM Application Runtime Expert for i	
	IBM Rational Developer for i V9	IBM Rational Developer for i V9	
	IBM Software Maintenance 3-Year Registration	IBM Software Maintenance 3-Year Registration	
	IBM DB2 Web Query for i Express	IBM DB2 Web Query for i Express	
	XML Toolkit for IBM System i5	XML Toolkit for IBM System i5	
	PowerVM Standard Edition	PowerVM Standard Edition	
	PowerVP Standard Edition V1	PowerVP Standard Edition V1	
	IBM Performance Tools for i	IBM Performance Tools for i	
	IBM Query for i	IBM Query for i	
	IBM i V7	IBM i V7	
	IBM DB2 Query Manager and SQL Dev Kit for i	IBM DB2 Query Manager and SQL Dev Kit for i	
	IBM Rational Development Studio for i	IBM Rational Development Studio for i	
	i Access Family	i Access Family	
	3-Year SWMA for 5765-PVS	3-Year SWMA for 5765-PVS	

ANEXO NO.2

ANEXO 1

PROPUESTA DE SOLUCIÓN BYTE, FINANCIERA—CONTABLE VERSIÓN 4.5

Se enviará la propuesta actualizada firmada por el representante legal y el director de operaciones en base a los ajustes realizados el 28 de Abril del 2015, una vez se obtenga de parte de IPM la confirmación de que esta bien, para proceder con la impresión, firma y envío de la propuesta de servicio por currier)

000233/286

Anexo 2

Descripción Técnica BYTE del CORE y SEF

Modulo de Clientes (Afiliaciones)

El módulo de Afiliados permite la estandarización de la información ingresada, para lo cual cada Afiliado se identifica en forma única a través de un documento de identificación y un código de Afiliado, a través del cual se efectúa el enlace hacia las cuentas de aportaciones y otras cuentas de ahorros, plazos o prestamos que puedan tener asociados, así como también maneja toda la información relacionada con la direcciones, clasificaciones , ingresos, reingresos, retiros y fallecimientos.

Aportaciones y Cotizaciones

Es un módulo que permite la definición y el manejo de los distintos Productos, como son las Cuentas de Aportación y Cotización, con lo cual permite llevar el registro de la cuenta corriente de forma individual por pagaduría y por cada afiliado, así como la generación en línea, de información valiosa como: Ubicación, Total Aportado, cantidad de meses en mora, si tiene ajuste, si tiene convenio, total de ajuste, total del convenio, cantidad de cuotas, cantidad de atrasos. Adicionalmente permite crear convenios de pago, con su respectivo plazo y letras, y llevar toda la administración de dichos Convenios, hasta el pago y cancelación de los mismos.

Planilla de Recaudación

El modulo de recaudaciones tiene la funcionalidad de poder parametrizar la carga de información donde se cancelarán las contribuciones de los participantes del programa de prevención. Estos participantes normalmente se dividen en patronos y asociados. Las contribuciones normalmente se llaman Aportación, en el caso de los patronos, y cotización en el caso de los participantes del

programa de prevención.

Este registro de aportes y cotizaciones, son dependiente de como, a nivel de parámetros se identifiquen los ingresos y porcentajes de cada participante del programa de prevención.

Visa Alterna (Caja)

El módulo de Visa Alterna Caja permite la administración de transacciones derivados de las operaciones de aportaciones y cotizaciones, con características típicas de una ventanilla que le permite la reducción en los tiempos de atención a los beneficiarios.

Prestamos Comerciales / Hipotecarios

El sistema de Control de Créditos se encarga de la Evaluación, Análisis, Administración y seguimiento de los créditos que pueden ser otorgados a cada afiliado desde el momento de su solicitud hasta el cumplimiento del compromiso por parte del deudor. Cada crédito otorgado puede ser clasificado según la cartera a la que vaya dirigido (pequeña empresa, industriales, vivienda, etc.) o según la garantía que presenten al solicitarla. De cualquier forma por cada tipo de crédito se manejan los controles inherentes a cada uno así como también los controles comunes a todos los créditos.

Administración de Garantías

Permite ingresar y analizar la información referente a las garantías presentadas para respaldar un crédito. Estas garantías pueden estar dadas por las garantías comunes (hipotecas, prendarios, etc.) o a través de fianzas, avales, codeudores y otro tipo de garantía que el banco defina, como por ejemplo:

- Garantías por cliente
- Vinculación de garantías a operaciones de crédito
- Vinculación de garantías a operaciones de crédito a clientes autorizados
 - Por garantía
 - Por monto
 - Por aval

000237/286

Esta funcionalidad que se encuentra complemente integrado a la estructura operativa del módulo de administración de cartera de créditos.

Control de Recuperaciones

El módulo de control de recuperación de préstamos permite el proceso de recuperación por montos en el cual permite que el cliente o afiliado realice el pago en base a un monto definido por él, en este proceso el sistema presentará alguna cuota parcial ya que puede que el cliente no realice la cancelación total de las cuotas. Por cuotas el sistema permite que el cliente realice el pago total de 1 o varias cuotas, en este proceso el sistema no dejará cuota parcial. Adicionalmente permite realizar amortización con disminución de cuotas, con reducción de tiempo, cancelación con proyección de interés a fin de mes y cancelación con proyección de interés al día de generación.

Inversiones Propias:

El modulo de Inversiones Propias administra las inversiones que la empresa tiene colocadas en otras instituciones financieras, así como también la renegociación de las mismas cuando las condiciones del mercado y sus disponibilidades así lo requieran. Cada inversión está definida según el tipo de operación que trabaja, ya sea inversiones a plazo fijo, operaciones de reporto o valores del estado y además de acuerdo al documento utilizado para tal inversión (pagarés, certificados de depósito, bonos, etc.).

Módulo de Cobranzas

El módulo de cobranzas telefónica byte esta creado para lograr una gestión de cobro eficiente, eficaz y oportuna de la cartera de clientes morosos, para esto el sistema permite agilizar la obtención de deudas morosas y los pagos realizados; efectuado una repartición automática de la cartera morosa a los gestores de cobro y contar con un historial de cada caso para así dar

seguimiento a su evolución, con esto también se puede realizar una medición de desempeño de los gestores de cobro y poder realizar con éxito la gestión de la cobranza.

Modulo de Contabilidad /Auxiliares con Integración

El objetivo de este módulo es proporcionar información contable-financiera, de acuerdo a lo requerimientos de su empresa o grupos de empresas. El módulo de contabilidad de BYTE, permite manejar dentro del mismo sistema, múltiples Países, Corporaciones, Empresas, Sucursales así como múltiples Períodos y consolidación de resultados.

El módulo es altamente parametrizable permitiendo al cliente definir aspectos tales como:

- Países y empresas con los cuales trabajará.
- El rango de meses del período contable
- La contabilidad puede ser centralizada o por departamentos (agencia/sucursal)
- La estructura de la cuenta contable
- Las cuentas que requieren integraciones, distribución de centros de costo, etc.

Definir porcentajes de impuestos, retenciones, etc.

Centro de responsabilidad

Este módulo tiene como objetivo proporcionar la información de Rentabilidad de los Centros de Responsabilidad (o de Costo), brindándole a la Gerencia un Estado de Resultados de cada uno de ellos. Se parametrizan los distintos tipos de Centros de Responsabilidad (utilidad o gastos), manejando hasta 5 tipos de Centros de Responsabilidad, como por ejemplo: Departamentos, Sucursales, Marcas, Clientes, Regiones, Países, etc. A cada tipo de Centro de Responsabilidad se le pueden definir tres niveles de Sub-Centros de Responsabilidad. Por ejemplo: Un Departamento puede tener Secciones, y las Secciones pueden estar divididas en Áreas de Trabajo.

Presupuesto Pasivo

El módulo de Presupuestos, tiene como objetivo, proporcionar un apoyo administrativo y financiero, ha sido diseñado de forma tal que provee la facilidad de planificar los ingresos y egresos

de la empresa, elaborando Presupuestos que posteriormente se podrán comparar contra las operaciones reales, monitoreando las desviaciones y así poder tomar decisiones adecuadas. Permite identificar las cuentas con variaciones, tanto en porcentajes como en montos. Los comparativos ofrecen una visualización impresa o por consulta y dan apoyo inmediato para la toma de decisiones.

Flujo de Caja

Este módulo tiene como objetivo principal, proporcionar información actualizada para un manejo apropiado de las necesidades de efectivo u oportunidades de inversión de la empresa. La identificación de la disponibilidad para inversión, en conjunto con el Análisis de Rendimientos del módulo de Control de Inversiones, le proporciona oportunidades de aumentar el rendimiento global de su Capital.

El sistema permitirá que su empresa cuente con un Flujo de Caja eficiente, permitiéndole agrupar las cuentas en la forma y estructura necesarias para su empresa.

Cuentas por Pagar

El objetivo de este módulo es proporcionar la información necesaria para mantener una cartera de Cuentas por Pagar eficiente, facilitando la programación de los pagos de su empresa. El modulo permite tener información básica de los proveedores, tiempos de entrega y días de crédito que concede el proveedor. La información proporcionada, permite elaborar los planes de pagos por fecha ó por proveedor y fecha.

Activos Fijos

El objetivo del módulo es el de proporcionar información adecuada para mantener el control de los Activos Fijos de la empresa, al nivel de detalle que sea requerido. En el momento de su ingreso

al módulo, cada uno de los Activos Fijos debe ser asignado a una persona responsable, permitiendo el módulo reasignar los activos a otro responsable en forma parcial ó total.

Compras y Proveeduría

El objetivo del módulo de Compras y Proveeduría es proporcionar control tanto de las compras de suministros de la empresa, así como de la información de los proveedores y consumo por los distintos departamentos de la empresa.

Su uso permitirá mantener un stock adecuado de los suministros para la operación de la institución, así como tener información necesaria para poder negociar los precios de cada suministro, tomar decisiones en la conveniencia de compra por costo, ubicación y tiempo de entrega de los mismos.

Adicionalmente almacena un historial de compras y devoluciones por proveedor que también son básicas para la toma de decisiones en compras futuras.

Bancos y Conciliaciones

El objetivo de este módulo es mantener un control adecuado de las cuentas bancarias, proporcionando saldos actualizados de las distintas cuentas en los bancos con que opere la empresa. Todas las operaciones, tales como depósitos, notas de débito ó crédito bancarias, etc., son parametrizables para facilitar el ingreso de las mismas en la conciliación, para aquellos movimientos en las cuentas bancarias que no son generados por emisión de cheques.

Reporteador Financiero

El reporteador Financiero o Generador de Informes Financieros es una herramienta que permite diseñar reportes y análisis financieros por usuarios sin tener que solicitarlos a la división de Informática. Es un conjunto de celdas distribuídas en filas y columnas dentro de una hoja

electrónica, con la ventaja de que se incluyen funciones para acceder los datos de los archivos de Contabilidad, como Saldo Acumulado, Saldo del Mes, Movimientos Acreedores ó Deudores, Presupuestos, etc. Y se tiene la alternativa de utilizar 'Usar Éxito' rutinas programadas por el cliente para acceder datos de cualquier otra base de datos para poder consolidar toda la información de la empresa en un solo lugar.

Anexo 3

Descripción de Metodología de Implementación BYTE-Cliente

INFORMACIÓN A SER GENERADA POR BYTE – tomada de la pag.# 14 de la propuesta de servicio.

La metodología de implementación de BYTE incluye un sistema de eventos, actividades y recursos tecnológicos que aseguran que la implementación de la solución sea exitosa. Esta metodología se ha enriquecido a través de varios años de experiencia. Cubre las etapas de organización, planeación, control y supervisión del proyecto, las cuales se aplican durante todo el proceso de implantación.

La amplia experiencia de BYTE en implementaciones metódicas de soluciones financieras le permite tener un registro comprobado de instalaciones exitosas, concluidas en tiempo y presupuesto.

La metodología se divide en las siguientes etapas:

- Preparación del proyecto
- Criterios de Aceptación
- Adecuación y Desarrollo
- Soporte a la Migración
- Instalación
- Aceptación
- Pruebas controladas
- Capacitación a usuarios

- Capacitación técnica
- Soporte a la Parametrización
- Puesta en Marcha
- Soporte post arranque

BYTE asigna a un Gerente de Proyecto responsable de ser el enlace entre las partes. Debe hacerse notar la importancia del nivel del Gerente de Proyecto asignado por la institución para la toma de decisiones y coordinación requerida en el proyecto.

La institución debe asignar un patrocinador (sponsor) del proyecto con el nivel más alto posible dentro de la organización. Este sponsor participará en actividades clave del proyecto y su involucramiento da al proyecto el nivel de importancia que el mismo tiene en la operación.

El paso inicial del proceso de implantación es el lanzamiento del proyecto (Kick-off) posterior a la firma de los contratos. Se realiza una presentación de los equipos de trabajo de ambas partes y se especifican los roles de cada integrante. BYTE presenta una lista de los recursos asignados al proyecto estableciendo el detalle de su especialidad, nivel de asignación al proyecto y el módulo asignado. Se entrega como parte de la presente propuesta el requerimiento inicial de recursos de la institución a ser asignado al proyecto.

Otro de los objetivos de esta reunión es generar la documentación la cual será utilizada por los equipos de ambas partes como referencia en el proceso. Esta documentación describe los recursos, términos y condiciones de los entregables y la validación y confirmación del cronograma.

Anexo 4

Plan de Implementación y Cronograma

Páginas 15, 16 y 17 de la Propuesta de Solución BYTE

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADO	RECURSO HUMANO IPM	RECURSO HUMANO BYTE	EQUIPO NECESARIO
Preparación del proyecto	Definición del plan de implantación con recursos y equipos de trabajo	Cronograma de actividades	Gerente de proyecto	Gerente de proyecto	PC CON MICROSOFT PROJECT
Criterios de aceptación	Definir las modificaciones que necesita el usuario sobre la versión original del SW BYTE para ponerlo en marcha	Documento de criterios de aceptación	Al menos un usuario representante de cada módulo y un analista de sistemas.	Analistas BYTE, dependiendo el módulo	PC con Microsoft Word
Adecuación y desarrollo	Desarrollar los cambios definidos en el documento de aceptación	SW BYTE acoplado a lo que requirió el usuario	Un analista de sistemas que colaboren interactuando con el usuario cuando BYTE necesite información	Analistas y programadores BYTE	
Conversión de datos	Migrar la información de IPM las nuevas bases de datos del SW BYTE	SW BYTE con información migrada del cliente e informes de validación	Un usuario por cada módulo para que verifique la información y la cuadre	Analistas/programadores	Dos PC's conectadas al servidor donde se encuentre el SW BYTE instalado
Instalación	Instalar en el equipo del cliente el SW BYTE y los módulos adicionales	SW BYTE funcionando en el máquina del cliente	Administrador del sistema y/o operador	Analistas implantadores	Equipo del cliente donde se instalará el SW BYTE y módulos adicionales
Aceptación	Entregar todos los cambios definidos en los criterios de aceptación, al usuario encargado	Criterios de aceptación firmados	Un usuario por cada módulo, que será el encargado de	Analistas implantadores	PC, conectada al servidor donde este instalada la

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADO	RECURSO HUMANO IPM	RECURSO HUMANO BYTE	EQUIPO NECESARIO
			revisar los cambios solicitados y aceptarlos, un analista de sistemas.		aplicación SW BYTE.
Pruebas controladas	Realizar una revisión detallada de cada módulo e interfaz del SW BYTE.	Listado de observaciones a modificar.	Analistas de sistemas y usuarios responsables de cada módulo	Analistas implantadores	Una PC por cada módulo a probar del sistema, todas conectadas al servidor donde estén instaladas las aplicaciones de BYTE.
Capacitación usuarios	Capacitar al personal operativo de IPM sobre el funcionamiento y manipulación del SW BYTE y sus módulos. Esta capacitación será impartida a los usuarios seleccionados para ser capacitadores.	Usuarios con conocimiento profundo del SW BYTE listos para capacitar al resto de la empresa	Personal seleccionado para recibir la capacitación y luego convertirse en capacitadores del resto de la empresa, al menos un usuario por módulo	Capacitador	Sala de reuniones amplia con lugar para cada participante en la capacitación. Una pizarra, un retroproyector, una PC conectada al servidor donde esté instalado el SW BYTE y al retroproyector, una PC por cada participante de la capacitación conectada al servidor donde está el SW BYTE instalado.
Parametrización	Ingresar toda la parametrización necesaria en cada uno de los módulos del sistema para su correcto funcionamiento	Listados de catálogos para revisión por parte del usuario	Usuarios operativos designados para hacer el ingreso de información por cada módulo del sistema, al menos dos	Analistas implantadores	Una PC por cada usuario que parametrizará, conectada al servidor donde esté instalado el SW BYTE.



ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADO	RECURSO HUMANO IPM	RECURSO HUMANO BYTE	EQUIPO NECESARIO
			personas por módulo		
Despliegue y arranque	Realizar las actividades necesarias para el inicio en producción del sistema	Inicio de operaciones en vivo	Personal de informática (operadores, analistas) capacitados en el uso del SW BYTE	Analistas implantadores	3 PC's conectadas al servidor donde está instalado el SW BYTE y tener el servidor disponible para empleados de BYTE
Soporte post salida	Dar seguimiento al sistema, para monitorear su funcionamiento y corregir o dar soporte a problemas que se presenten.	Sistema funcionando sin contratiempos	Analistas y operadores capacitados para manejo del SW BYTE	Analistas implantadores	3 PC's conectadas al servidor donde está instalado el SW BYTE y tener el servidor disponible para empleados de BYTE

Anexo 5

Preguntas FAQ Optimización de tiempos y recursos institucionales

IPM-BYTE

METODOLOGÍA DE LAS PREGUNTAS FAST ANSWERE QUERY (PREGUNTAS DE RESPUESTAS RÁPIDAS)

El Centro de Soportes a Clientes BYTE (CSB) tiene como misión ofrecer a nuestros clientes la opción de acceder a los servicios necesarios para el desarrollo y soporte de sus áreas de informática.

Los grupos de trabajo que participan en el CSB están formados por profesionales Especialistas de Industria y Técnicos en las áreas en que BYTE ha desarrollado software (Banca, Telefonía, Comercio, Industria, etc.)

Estos Especialistas de Industria son los líderes de grupos de trabajo formados por Analistas/Programadores expertos en las diferentes herramientas de desarrollo de software y con experiencia en las instalaciones de clientes.

El CSB atiende multiplataformas de acuerdo al desarrollo de la industria de hardware y software contando dentro del grupo de Análisis y Programación con amplia experiencia en ambientes de Visual Basic, Java, Oracle, RPG/400 y otros así como los diferentes Sistemas Operativos (Solaris, Linux, Windows NT, UNIX, AIX, OS/400, Z/OS, etc.).

Objetivos

El CSB tiene como principal objetivo la ALTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Para llegar a ello, ha implementado los procedimientos y controles necesarios para que toda incidencia reportada sea atendida de la manera más inmediata llevando registros, controles y seguimiento para alcanzar Eficiencia, Rapidez y Calidad.

000226/286

Organización

El CSB se divide en las siguientes áreas de servicios:

Help Desk

Atiende los Incidentes de nuestros clientes y cuenta para control interno y como medio de comunicación con los clientes el software de Soporte a Cliente el cual permite por medio de la página Web reportar y consultar el estado de los incidentes reportados. Al momento de ingresar el incidente al sistema es automáticamente registrado en la base de datos para su control y seguimiento por los diferentes estados definidos hasta que sea CERRADO a satisfacción del cliente.

Horarios:

- Standard: Lunes a Viernes de 8 a 18 horas
- Extendido: Lunes a Sábado de 8 a 20 horas
- Total: 365 días al año, 24 horas.

Como procedimiento de atención de un incidente, este pasará por diferentes estados los cuales se mencionan a continuación:

Recibido

Cuando se recibe inicialmente el incidente del cliente y solamente se encuentra registrado en el sistema.

Pre-análisis

Esta etapa y la rapidez para responder al cliente dependen directamente de la información que el cliente proporcione adjunto al incidente reportado (nombre de

programa, impresión de errores, registro de datos, etc.) y/o la capacidad de ingresar al ambiente del cliente para reproducir o monitorear el incidente.

Inicialmente se determina el tipo de incidente clasificándolo como:

- MI= Se requiere más información
- MU= Mal Uso del Sistema o por datos incorrectos
- HW= Problema de hardware
- CP= Cambio al programa por garantía
- RQ= Requerimiento nuevo o adecuación

NOTAS:

Las clasificaciones MI, MU y HW se responderán en un período no mayor a 24 horas hábiles de acuerdo al horario convenido.

Si derivado de los las incidencias anteriores hubiese daños en los datos esto será responsabilidad del cliente y su reconstrucción se tomará como un RQ.

La atención de los CP y RQ dependerá de una estimación de tiempo y costo, la cual se entregará en un máximo de 5 días.

En esta misma etapa, se define la severidad del incidente:

ALTA- El cliente tiene detenida su operación crítica de atención

MEDIA- El cliente tiene problemas con áreas de servicio interno o en procesos no críticos del negocio

000224/284

BAJA- El resto de incidentes que tienen una relevancia menor dentro de la operación del negocio, como aspectos de presentación de pantallas o reportes, errores menores, etc.

De acuerdo a la severidad de los incidentes **tipo CP** el CDB ofrecerá las siguientes soluciones y tiempos límites:

Severidad	Acción 1	Acción 2	Acción 3
ALTA	<i>Respuesta inmediata para intentar solución en línea. Análisis e identificación del problema en 24 hrs. Máximo.</i>	<i>Solución en un máximo de 48 horas.</i>	<i>Si en 48 hrs. No es posible solucionar el problema se trasladará personal del CDB a las oficinas del cliente, previa autorización del cliente.</i>
MEDIA	<i>En las primeras 24 hrs. Se tendrá el pre-análisis.</i>	<i>Análisis en 48 horas máximo.</i>	<i>Solución en 5 días máximo.</i>
BAJA	<i>En 48 hrs. Pre-análisis</i>	<i>En 72 hrs. Análisis</i>	<i>Solución en un máximo de 10 días.</i>

Las horas y días mencionados anteriormente serán de acuerdo al horario suscrito en el convenio de servicio.

Centro de Desarrollo

Se encarga de atender los requerimientos de desarrollo, adecuaciones o modificación a nuestros productos en diferentes modalidades de acuerdo al convenio de servicios suscrito o por cotización individual. Las modalidades que se ofrecen:

- Por número de horas al mes
- Por llamado
- Mantenimiento de Software por Cuota Anual

Así mismo, atiende el desarrollo de nuevas versiones.

ANEXO 6

TABLA DE PRECIOS POR SERVICIOS DE SOPORTE COMPLEMENTARIOS

INFORMACIÓN A SER GENERADA POR BYTE Y TOMADA DE LA PAGINA NÚMERO 35 DE LA PROPUESTA.

Costos Posteriores a la Implementación	
Servicio	Valor
Mantenimiento Anual de Software (Obligatorio primeros dos años)	\$ 68,000
Soporte Anual paquete adicional de desarrollo por 500 horas (opcional)	\$ 30,000
Soporte Anual paquete adicional de desarrollo por 2,000 horas (opcional)	\$ 114,000
Soporte Anual paquete adicional de desarrollo por 4,000 horas (opcional)	\$ 220,000
Soporte Per Cal vía remota	\$ 60
Soporte en el sitio, adicional (por día)	\$ 480

000222/28
44

Anexo 7

Tabla de Viáticos Autorizada aplicable

INFORMACIÓN GENERADA POR BYTE

Los viáticos incluyen el pago transporte local, teléfono, lavandería, etc. Los boletos incluyen los impuestos que deben cancelarse en cada país. Este estimado se calcula asumiendo un tiempo de implementación de un (1) año.

<i>Concepto</i>	<i>Valor</i>
CORE	\$ 40,000
SEF	\$ 20,000
TOTAL	\$60,000

ESTADÍA

Para la implementación en Tegucigalpa:

Basado en las actuales operaciones que BYTE maneja en el territorio hondureño, pone a disposición para la ejecución del proyecto un departamento debidamente amueblado y acondicionado para alojar al personal técnico de BYTE.

Si a solicitud de IPM o por causas ajenas a BYTE, el proyecto requiere de horas adicionales a las estimadas para el desarrollo de requerimientos, estas serán soportadas por los convenios de servicios adicionales a los incluidos en la presente propuesta.