**ANEXO III**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**EXPEDIENTE Nº:** 4646-MGyJ-2022.

**OBJETO:** Contratación de Servicios de Relacionamiento y de Gestión de Registros.

**DESTINO:** Dirección General del Registro Civil y Capacidad de las Personas, Dirección General del Registro de la Propiedad e Inmueble e Inspección General de Justicia.-

**ORGANISMO:** Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia del Chubut.

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

**1.- DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:**

El MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA de la Provincia de Chubut tramita la Contratación de un Servicio de Relacionamiento y de Gestión de Registros para uso del Ministerio compuesto de:

**ÍTEM 1:** Una solución de captura de casos, compuesto por:

1.1.- Un servicio de configuración, parametrización y puesta en marcha de un sistema de captura de casos.

1.2.- Un servicio mensual por consumo variable en comunicaciones multicanal.

1.3.- Servicios Gestionados mensuales para el sistema de captura de casos.

**ÍTEM 2:** Una solución de seguimiento de casos, compuesto por:

2.1.- Un servicio de configuración, parametrización y puesta en marcha de un sistema de seguimiento de casos.

2.2.- Un servicio mensual por consumo variable en cantidad de usuarios.

2.3.- Servicios Gestionados mensuales para el sistema de seguimiento de casos.

**ÍTEM 3:** Una solución de derivación de interacciones, compuesto por:

3.1.- Un servicio de configuración, parametrización y puesta en marcha de un sistema de derivación de interacciones.

3.2.- Un servicio mensual por consumo variable en cantidad de internos.

3.3.- Servicios Gestionados mensuales para el sistema de derivación de interacciones.

**ÍTEM 4:** Servicio mensual para la implementación y posterior evolución permanente del Sistema de Gestión de Registros

4.1.- Un servicio de configuración, parametrización y puesta en marcha de las herramientas y ambientes necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Registros.

4.2.- Servicios gestionados mensuales por la digitalización de los procesos administrativos de los Registros y por su posterior mantenimiento y evolución permanente.

**ÍTEM 5:** Una solución de infraestructura para los ÍTEMS 1, 2, 3 y 4 durante la duración del contrato, compuesto por:

5.1.- Un Servicio inicial de instalación, puesta en marcha y disponibilidad por la duración del contrato, de toda la infraestructura informática necesaria para los ÍTEMS 1, 2, 3 y 4.

5.2.- Un Servicio mensual por consumo variable por el almacenamiento, tráfico de datos y/u otros servicios de toda la infraestructura informática necesaria para los ÍTEMS 1, 2, 3 y 4.

5.3.- Servicios Gestionados mensuales para toda la infraestructura informática necesaria para los ÍTEMS 1, 2, 3 y 4.

**2.- OBJETO:**

El siguiente Pliego de condiciones Técnicas tiene por objeto:

1. Definir las características mandatorias y excluyentes de la solución solicitada en el ÍTEM 1
2. Definir las características mandatorias y excluyentes de la solución solicitada en el ÍTEM 2
3. Definir las características mandatorias y excluyentes de la solución solicitada en el ÍTEM 3
4. Definir las características mandatorias y excluyentes de la solución solicitada en el ÍTEM 4
5. Definir las características mandatorias y excluyentes de la solución solicitada en el ÍTEM 5

**3.- ALCANCE:**

La propuesta presentada por el oferente deberá contemplar en forma mandatoria:

* La provisión en forma de servicio de las soluciones solicitadas en los ITEMS 1, 2, 3 y 4.
* La instalación, parametrización y configuración de la infraestructura solicitada en el ITEM 5 donde se alojarán las soluciones de los ITEM 1, 2, 3 y 4.
* Los servicios profesionales gestionados necesarios para todas las soluciones antes descriptas a lo largo de toda la duración del contrato.

**4.- ITEM 1 – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECIFICAS REQUERIDAS EN FORMA MANDATORIA PARA LA SOLUCIÓN DE CAPTURA DE CASOS**

**4.1.- Un servicio de configuración, parametrización y puesta en marcha de un sistema de captura de casos.**

La solución a proveer como servicio en este ítem debe permitir a los operadores recibir contactos de los ciudadanos de la Provincia mediante línea telefónica o WhatsApp (omnicanal), en forma centralizada y organizada.

4.1.2 Telefonía

La solución debe poder administrar una red de proveedores (carriers) de telefonía completa y su servicio de telefonía debe poder incluir números telefónicos de marcado de entrada directo (DID) y eventualmente números gratuitos. El modelo de telefonía como servicio también debe ofrecer un monitoreo proactivo por expertos en telefonía, el cual pueda ampliar o reducir su escala vertical en instantes de manera de poder cubrir con cualquier tipo de demanda eventual.

4.1.3 Audio de alta calidad

La solución debe recibir las llamadas a través de Internet desde un dispositivo informático, del tipo “softphone”. El softphone de la solución debe ofrecer audio de alta calidad de 16 kHz y resistir la pérdida de paquetes de datos para garantizar una experiencia de llamada de alta calidad.

4.1.4 Comunicaciones “omnicanal”

La solución debe ofrecer la posibilidad de establecer comunicaciones entrantes/salientes inteligentes, integradas y de gran volumen a través de múltiples canales, los cuales puedan incluir voz, WhatsApp, SMS e email. El centro de contacto debe poder escalar para comunicarse eventualmente con millones de clientes a diario para distintos casos de uso, como comunicaciones al ciudadano, recordatorios sobre reuniones y notificaciones acerca de próximos eventos relevantes. El administrador del centro de contacto debe poder simplemente especificar el canal de comunicación, la lista de contactos y el contenido que se enviará a los ciudadanos. La solución debe poder enviar comunicaciones automatizadas que no requieran la interacción de ningún agente, como información de utilidad pública, anuncios de defensa civil, renovaciones y notificaciones de entrega. etc. También debe poder comunicarse mediante programación por medio de una API de salida.

4.1.4 Marcador predictivo con detección de contestadores automáticos

La solución debe incluir un marcador predictivo diseñado para llamar de forma automática a los ciudadanos que figuran en una lista, a la vez que establece una limitación controlada en las comunicaciones según la disponibilidad de los agentes humanos, como parte de las capacidades de comunicación saliente de gran volumen. El marcador debe utilizar, además, un modelo de “machine learning” (ML) para distinguir entre un cliente activo, el saludo de un buzón de voz o una señal de línea ocupada, permitiendo que los agentes solo se conecten con clientes activos. Debe poder configurarse dos (2) modalidades de marcador: progresiva y predictiva. En la modalidad progresiva, el marcador no realiza la llamada hasta que el agente se encuentra disponible. El centro de contacto debe poder utilizar esta modalidad en los casos en que ponerse en contacto con los ciudadanos sea más importante que optimizar el tiempo que utilizan los agentes para realizar las llamadas. En la modalidad predictiva, el tiempo entre una llamada y otra se debe basar en la disponibilidad prevista de los agentes y en estadísticas que se obtengan casi en tiempo real.

* + 1. Conversación web y móvil

La solución no debe necesitar escribir código para agregar “chatbots” de WhatsApp con comprensión del lenguaje natural (NLU), ni para que el contexto de las conversaciones sea enviado automáticamente cuando se escale a un agente humano. El chat de la solución debe admitir la mensajería “asíncrona”, (esto es la capacidad para enviar mensajes aunque las Partes no estén disponibles al mismo tiempo). Las conversaciones deben ser seguras y estar cifradas. Además, La solución debe admitir todas las certificaciones de conformidad existentes.

4.1.6 Enrutamiento “omnicanal”

La solución debe tener una única interfaz de usuario (UI) para voz, conversación y tareas para el enrutamiento de contactos, las colas, el análisis y la administración. Los ciudadanos deben poder seguir trabajando con el mismo agente en varios canales, pero si el agente humano cambia, se debe preservar el historial de interacciones para que no deban repetirlas.

4.1.7 Automatización del centro de contacto

La solución debe contar con herramientas de autoservicio y automatización inteligente, como “chatbots” que utilizan un lenguaje natural, respuesta de voz interactiva (IVR) y autenticación de voz de cliente automatizada. La solución debe contar con todas las capacidades de automatización necesarias para mejorar la eficiencia y reducir el tiempo que el agente emplea en realizar funciones repetitivas.

4.1.8 Motor de reglas

La solución debe permitir definir automáticamente un administrador de archivos en función de información como palabras clave y frases específicas extraídas de una conversación entre el ciudadano y el agente, mediante reglas en tiempo real o que sean posteriores a la llamada

4.1.9 Panel de control de contacto

La solución debe tener un panel de control de contacto (CCP) que proporcione una sola interfaz de comunicación fácil de utilizar para que los agentes reciban llamadas, conversen con los contactos y los transfieran a otros agentes humanos, los pongan en espera o realicen otras tareas.

4.1.10 Enrutamiento basado en capacidades

La solución debe tener una única interfaz de usuario y un único motor de direccionamiento para llamadas y para el chat. La solución debe garantizar que los contactos se envíen al agente adecuado en el momento correcto en función de variables, como la disponibilidad, el conjunto de habilidades, el estado (“sentimiento”) de la persona que llama, y el historial.

**4.2.- Un servicio mensual por consumo variable en comunicaciones multicanal.**

La solución de captura de contactos deberá contemplar un número especifico de teléfono asignado para llamadas entrantes del ciudadano, una cantidad especifica mínima de minutos a consumir y un conjunto de parámetros de comunicaciones por mensajes de WhatsApp según las siguientes especificaciones:

1. Cantidad de línea entrantes: 1
2. Cantidad de minutos por mes de llamada entrante:1.000
3. Cantidad de minutos por mes de llamada saliente: 0
4. Cantidad de sesiones de chat por mes: 5.000
5. Cantidad de mensajes por chat: 5
6. Operadores: 5

Estos parámetros son estimativos y conformaran los valores mínimos a cotizar en el renglón relacionado. El ITEM 1 contempla una previsión de consumo mensual que deriva del uso estimado por el MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA, considerando que estos pueden eventualmente exceder la previsión realizada, en cuyo caso se abonara la diferencia en la próxima factura mensual del ITEM 1.

**4.3.- Servicios Gestionados mensuales para el sistema de captura de casos.**

Este renglón contempla todos los servicios gestionados relacionados con el Estado Estable de la solución, siendo estos:

* Parametrización correctiva y evolutiva
* Mesa de ayuda
* Monitoreo continuo
* Backup gestionados
* Gestión de incidentes, problemas y cambios
* Gestión de la carga de trabajo
* Gestión de la seguridad

**5.- ITEM 2 - CARACTERÍSTICAS ESPECIFICAS REQUERIDAS EN FORMA MANDATORIA PARA LA SOLUCIÓN DE SEGUIMIENTO DE CASOS**

**5.1.- Un servicio de configuración, parametrización y puesta en marcha de un sistema seguimiento de casos.**

La solución de seguimiento de casos debe poder:

* Permitir gestionar en forma eficiente la relación con el ciudadano.
* Permitir realizar el seguimiento de los casos generados por los ciudadanos.
* Permitir el ingreso de todos los datos necesarios para registrar cada caso.
* Ser el repositorio de datos de todos los casos generados
* Permitir la creación de un flujo de trabajo (“workflow”) interno generado a partir de un caso y de sus eventuales aprobaciones sucesivas de forma de saber cual es el progreso interno de un caso determinado
* Permitir la planificación de las tareas.
* Permitir la generación de todo tipo de estadísticas de casos.
* Permitir crear campañas de información.

**5.2.- Un servicio mensual por consumo variable en cantidad de usuarios.**

La solución de seguimiento de casos deberá contemplar una cantidad mínima de usuarios según las siguientes especificaciones:

La solución debe permitir operar una cantidad de hasta 5 usuarios operadores.

Estos parámetros de cantidad de usuarios operadores son estimativos y conformaran los valores mínimos a cotizar en el renglón relacionado. El ITEM 2 contempla una previsión de cantidad de usuarios con acceso mensual al sistema que deriva del uso estimado por El MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA, considerando que estos pueden eventualmente exceder la previsión realizada, en cuyo caso se abonara la diferencia en la próxima factura mensual del ITEM 2.

**5.3.- Servicios Gestionados mensuales para el sistema de seguimiento de casos.**

Este renglón contempla todos los servicios gestionados relacionados con el Estado Estable de la solución, siendo estos:

* Parametrización correctiva y evolutiva
* Mesa de ayuda
* Monitoreo continuo
* Backup gestionados
* Gestión de incidentes, problemas y cambios
* Gestión de la carga de trabajo
* Gestión de la seguridad

**6.- ITEM 3 - CARACTERÍSTICAS ESPECIFICAS REQUERIDAS EN FORMA MANDATORIA PARA LA SOLUCIÓN DE DERIVACIÓN DE INTERACCIONES**

**6.1.- Un servicio de configuración, parametrización y puesta en marcha de un sistema de derivación de interacciones.**

La solución de derivación de interacciones debe:

* Permitir la recepción y enrutamiento de llamadas entrantes a los agentes humanos
* Permitir las llamadas y enrutamiento interno entre agentes
* Tener una operadora automática IVR
* Permitir conferencias
* Permitir la gestión de colas llamadas
* Tener un contestador automático programable en el tiempo
* Permitir la distribución flexible de llamadas entrantes y salientes
* Tener escalabilidad total de líneas y extensiones
* Permitir el uso de teléfonos convencionales o de voz de IP
* Permitir la integración de telefonía fija, móvil y de VoIP
* Permitir la integración de la telefonía con la red de datos y las aplicaciones informáticas

**6.2.- Un servicio mensual por consumo variable en cantidad de internos.**

La solución de derivación de interacciones deberá contemplar una cantidad mínima de internos según las siguientes especificaciones:

La solución debe permitir operar una cantidad de hasta 100 números internos.

Estos parámetros son estimativos y conformaran los valores mínimos a cotizar en el renglón relacionado. El ITEM 3 contempla una previsión mensual que deriva de la cantidad de internos previstos por el El MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA, considerando que estos pueden eventualmente exceder la previsión realizada, en cuyo caso se abonara la diferencia en la próxima factura mensual del ITEM 3.

**6.3.- Servicios Gestionados mensuales para la solución de derivación interacciones.**

Este renglón contempla todos los servicios gestionados relacionados con el Estado Estable de la solución, siendo estos:

* Parametrización correctiva y evolutiva
* Mesa de ayuda
* Monitoreo continuo
* Backup gestionados
* Gestión de incidentes, problemas y cambios
* Gestión de la carga de trabajo
* Gestión de la seguridad

**7.- ITEM 4 – SERVICIO MENSUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y POSTERIOR EVOLUCIÓN PERMANENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE REGISTROS**

**7.1.- Un servicio de configuración, parametrización y puesta en marcha de las herramientas y ambientes necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Registros.**

Este renglón contempla la puesta en marcha de los ambientes, las herramientas de software y los procedimientos necesarios para el desarrollo de los servicios solicitados.

**7.2.- Servicios gestionados mensuales para la digitalización de los procesos administrativos de los Registros y por su posterior evolución permanente.**

Este renglón contempla la automatización de los procesos y la digitalización de todos los servicios administrativos, jurídicos y transaccionales que estas dependencias registrales ofrecen a los ciudadanos.

Las dependencias a digitalizar en forma secuencial son la Inspección General de Justicia (IGJ), el Registro de la Propiedad Inmueble, y el Registro Civil de la Provincia de Chubut.

Las tareas a realizar por los servicios profesionales del OFERENTE en este ÍTEM son las siguientes:

* Recibir la información de los procesos administrativos, jurídicos y transaccionales que se ejecutan actualmente en cada dependencia registral
* Analizar la información recibida
* Generar los “casos de uso” funcionales que reflejen la información recibida
* Diseñar la arquitectura de la solución requerida para digitalizar cada proceso o servicio registral
* Desarrollo de la solución base diseñada
* Implementación y puesta en marcha de la solución desarrollada
* Pruebas de uso y de aseguramiento de la calidad de la solución desarrollada
* Capacitación de los usuarios
* Comienzo de la operación regular del sistema
* Realizar los ajustes necesarios en función de la experiencia operativa de uso de cada solución
* Ejecución en el tiempo en forma regular y sistemática del mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución desarrollada
* Evolución permanente y mejora continua.

La provincia notificará al OFERENTE con cuál de las dependencias deberá iniciar sus tareas de digitalización de procesos.

Como método de trabajo, la Provincia desea ejecutar una metodología “Agile” de desarrollo, lo que va a requerir por parte del OFERENTE de la ejecución de “Sprint’s” de desarrollo sucesivos, cada uno compuesto por las tareas antes mencionadas, con el objetivo de poner en marcha secuencialmente los procesos digitalizados de cada dependencia registral en forma de “Fases” de desarrollo progresivas.

El OFERENTE recibirá del El MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA la información de todos los procesos administrativos, jurídicos y transaccionales de cada dependencia registral a ser digitalizada.

Con esa información el OFERENTE realizara el “Sprint” de la “Fase 1" de desarrollo de la digitalización de una primera dependencia registral.

Terminada la “Fase 1” de digitalización de esa dependencia registral, El MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA decidirá cuales de los procesos administrativos, jurídicos y transaccionales conformarán el siguiente “Sprint” de desarrollo de la “Fase 2” de la digitalización de los procesos de esa dependencia registral, reiniciando el anterior ciclo sistemáticamente hasta completar la digitalización de todos los procesos y servicios de esa dependencia registral.

Terminada esa dependencia registral, El MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA solicitara al OFERENTE continuar con el siguiente Registro, y así sucesivamente hasta digitalizar los procesos de todos los Registros.

Una vez digitalizados los procesos de todos los Registros, el OFERENTE deberá continuar un proceso de evolución permanente y mejora continua de todos los procesos ya digitalizados y de nuevos procesos que se vayan generando.

En particular, además de las mejoras funcionales que el OFERENTE deberá ir haciendo en forma continua inherentes a los futuros cambios en cualquiera de los procesos administrativos de los Registros, el OFERENTE deberá realizar la adecuación y mejora continua de los “Gateways” que van a conectar los Registros con todos los agentes externos intervinientes, a saber, la DGR, el Colegio de Escribanos, el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, Colegio de Abogados, etc., y ejecutar las modificaciones y ajustes necesarios en los mismos para poder adaptarse constantemente a los continuos cambios que estos agentes externos vayan realizando en sus Sistemas.

**8.- ITEM 5 –** **INFRAESTRUCTURA DE LAS SOLUCIONES DE LOS ITEMS 1, 2, 3 y 4 DURANTE LA DURACION DEL CONTRATO**

**8.1.- Un Servicio inicial de instalación, puesta en marcha y disponibilidad por la duración del contrato, de toda la infraestructura informática necesaria para los ÍTEMS 1, 2, 3 y 4.**

La infraestructura a ser provista por el OFERENTE durante la duración del contrato será en formato “SaS” (“Software as a Service”) en la modalidad de una “solución Gestionada”.

Por esta razón las especificaciones del Data Center donde se vaya a ejecutar el hosting de la infraestructura en la nube en modalidad SaS, deben estar en total concordancia con los actuales estándares de la Provincia de Chubut para sus actuales data center en la Nube.

En función de lo anterior, el Data Center deberá tener como mínimo, en forma excluyente, las siguientes características:

* General:
  + Debe poseer gran escalabilidad y alto desempeño, y contar con herramientas de Auto Scaling y Load Balancing, y la capacidad de ampliarse o reducirse según la demanda.
  + Debe ser flexible, debe permitir seleccionar el sistema operativo, el lenguaje de programación, la plataforma de aplicaciones web, la base de datos, así como el resto de los servicios que se necesiten.
  + Debe garantizar una alta confiabilidad operativa, con una disponibilidad de servicio superior a 99%.
  + Debe tener servicios completamente administrables, con la capacidad de administrar automáticamente la operación y performance de la base de datos, el servicio de caché, las API, los contenedores y funciones, estando todos completamente administrados por el proveedor.
  + Debe permitir la creación de redes virtuales, permitiendo crear redes virtuales privadas a las que sólo los miembros del organismo puedan tener acceso, siendo, además, totalmente configurable: IP, puerta de enlace, subredes, etc., permitiendo así un control completo sobre la información que se gestiona.
  + Debe poseer en forma mandatoria una consola gráfica donde se pueda encontrar todos los servicios que ofrece el proveedor para la administración y auditoria de todos los sistemas instalados.
* IaaS - Despliegue, gestión y mantenimiento de servidores virtuales:
  + Debe tener servicio gestionado de contenedores.
* Almacenamiento:
  + Se debe poder elegir el lugar geográfico donde alojar los servidores virtuales de un mínimo de tres (3) locaciones distintas, permitiendo garantizar eventualmente, si es decidido por este organismo, que los actuales servidores principales y los futuros de contingencia se encuentren en lugares geográficos distintos, inclusive continentes diferentes si fuera requerido, para evitar que algún tipo de catástrofe natural o falla de modo común afecten el servicio.
  + Debe tener un servicio de Disaster Recovery.
* Redes y conectividad:
  + Debe permitir la redirección del tráfico entrante para mejorar el rendimiento y la fiabilidad.
* Herramientas para la gestión y control del Servicio:
  + Se debe poder evaluar el estado de las cargas de trabajo en comparación con las prácticas recomendadas.
  + Debe poseer herramientas de monitorización que permitan medir el desempeño en varias ocasiones y con diferentes condiciones de carga, guardar un historial de los datos de monitorización, comparar el desempeño con los datos históricos para identificar patrones de desempeño normal y anomalías en el desempeño, así como desarrollar métodos para solucionarlos.
* Seguridad:
  + Protección de la información, incluyendo cifrado y administración de claves y detección de amenazas que monitorizan y protegen continuamente las cuentas y cargas de trabajo.
  + Debe permitir la administración centralizada de todas las cuentas de usuario a través de un único punto de acceso, agrupando los mismos de forma jerárquica.
  + Administración de identidades, recursos y permisos de forma segura y a escala.
  + Filtrado del tráfico en función de las reglas creadas.
  + Capacidad de identificar las amenazas mediante el monitoreo continuo de la actividad de la red y del comportamiento de la cuenta dentro del entorno de su nube.
  + Ofrecer una visión integral de su estado de conformidad y monitorizar continuamente el entorno utilizando comprobaciones de conformidad automatizadas basadas en las prácticas recomendadas.
  + Debe cumplir con las siguientes normas:
    - SOC 1/ISAE 3402, SOC 2, SOC 3
    - FISMA, DIACAP, and FedRAMP
    - PCI DSS Level 1
    - ISO 9001, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018
* Disponibilidad en la plataforma del Datacenter de servicios de Email, de Colaboración y de Gestión de Contenidos (mandatorio)
  + La plataforma de servicios donde se instale el conjunto de servidores virtualizados del SISTEMA debe ya tener disponible en forma mandatoria y excluyente las siguientes funcionalidades para que el Organismo, en particular producto de la actual situación de Pandemia COVID19 y de manera de facilitar el trabajo remoto de todos sus funcionarios de una manera productiva y eficiente, pueda eventualmente incorporarlas para complementar la funcionalidad especifica del sistema SISTEMA, pero como parte de una decisión posterior, y para un número aún indeterminado de usuarios:
    - Un servicio integral de virtualización de escritorio y de aplicaciones. Es decir, una infraestructura de escritorio virtual (VDI) que corra dentro del navegador del Usuario y que ofrezca el Organismo una total capacidad de administración. Debe permitir que los eventuales Usuarios puedan acceder dentro de su navegador a un ambiente Windows o a un ambiente Linux como sistema operativo, la posibilidad de correr dentro del navegador Aplicaciones de Microsoft (Word, etc.) y tener compatibilidad con entornos de los Servicios de Escritorio remoto (RDS), con todas las características de una administración completamente centralizada, y de una completa seguridad integrada en la plataforma, que en forma flexible le permita al Organismo virtualizar escritorios definiendo por ejemplo para cada usuario pero de forma centralizada: tamaño de disco, procesador, memoria, aplicaciones que tiene disponible, etc. para un número aún indeterminado de usuarios.
    - Un servicio integral de creación y edición de documentos, gerenciamiento de contenido, almacenamiento y colaboración que permita a los Usuarios autorizados por el Organismo crear, editar, almacenar en carpetas virtuales, y compartir contenido (documentos de texto, planillas de cálculo, presentaciones, etc.) de manera sencilla y almacenarlos de manera centralizada, permitiendo que se pueda acceder a los mismos desde cualquier lugar o dispositivo. Por medio del mismo debe ser fácil colaborar con otras personas, compartir contenido, ofrecer comentarios y editar documentos de manera colaborativa, en la nube.
    - Un servicio integral de correo electrónico y calendario seguro y administrado que soporte las aplicaciones cliente de correo para dispositivos móviles y de escritorio existentes. Debe ofrecer a los usuarios la posibilidad de obtener acceso de forma sencilla su email, sus contactos y calendarios mediante la aplicación cliente de su elección, ya sea por ejemplo Microsoft Outlook, las aplicaciones de email nativas de iOS y Android, o cualquier aplicación cliente que soporte el protocolo IMAP o directamente a través de un navegador web.

**8.2.- Un Servicio mensual por consumo variable por el almacenamiento y tráfico de datos y/u otros servicios de toda la infraestructura informática necesaria para los ÍTEMS 1, 2, 3 y 4.**

El OFERENTE deberá establecer un monto mensual destinado al consumo de la infraestructura por almacenamiento, tráfico de datos y/u otros eventuales servicios en la nube.

Durante la duración del contrato, se abonará este monto mínimo, así como los excedentes de consumo que se produjesen debido al uso de las soluciones fuera de lo estimado.

Estos parámetros serán estimativos y conformarán los valores mínimos a cotizar en el renglón relacionado. El ITEM 5 contempla una previsión de consumo mensual que deriva de la cantidad de almacenamiento, tráfico de datos y de otros servicios en la nube derivados por el uso estimado por parte de El MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA considerando que estos pueden eventualmente exceder la previsión realizada, en cuyo caso se abonara la diferencia en la próxima factura mensual del ITEM 5.

**8.3.- Servicios Gestionados mensuales para toda la infraestructura informática necesaria para los ÍTEMS 1, 2, 3 y 4.**

Este renglón contempla todos los servicios gestionados relacionados con el Estado Estable de la solución, siendo estos:

* Mesa de ayuda
* Monitoreo continuo
* Backup gestionados
* Gestión de incidentes, problemas y cambios
* Gestión de la carga de trabajo
* Gestión de la seguridad