

**LOTERIA DE LA PROVINCIA DE CORDOBA S.E.
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

1 – DEL OBJETO

1.1 OBJETO DEL LLAMADO

La LOTERÍA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA S.E. (en adelante L.P.C.S.E) llama a Licitación Pública Nacional e Internacional para la provisión, instalación, puesta en marcha, operación, servicio técnico de mantenimiento, provisión y distribución de los insumos necesarios para la captura y procesamiento de apuestas de los juegos que actualmente comercializa a través de su red de venta y los que incorpore a futuro, así como el servicio de asistencia comercial, en el ámbito de la provincia de Córdoba.

2 - DISPOSICIONES GENERALES

- 2.1** El presente Pliego de Especificaciones Técnicas indica las particularidades que deberá tener en cuenta el oferente en su presentación y que deberá formar parte del contenido del Sobre N° 1 indicado en el Pliego de Condiciones Generales de la presente Licitación. El mismo debe contener el Proyecto Técnico que detalle los aspectos fundamentales del sistema técnico para el desarrollo de la actividad incluyendo los requisitos exigibles a ser provistos conforme detalle del numeral 1.2 del Pliego de Condiciones Especiales

3 – REQUISITOS TECNICOS. PROYECTO TÉCNICO.

El documento del proyecto técnico presentado en Sobre N° 1 deberá contener como mínimo:

3.1 PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA.

3.1.1 Provisión del servicio de instalación y puesta en marcha.

Provisión del servicio de instalación y puesta en marcha de un sistema para la captura de los juegos actualmente comercializados a través de la red de venta.

3.1.1.1. Funcionalidad del Sistema de Captura.

La captura de apuestas de los juegos vigentes y a crearse deberá realizarse mediante terminales fijas y móviles conectadas en línea en tiempo real, manteniendo inicialmente, al menos, la funcionalidad actual de cada juego más las detalladas específicamente en este pliego.

Los puntos de venta ambulantes deberán dotarse de una solución con las mismas funcionalidades básicas y sobre el mismo sistema central de gestión que las requeridas para los puntos de venta fijos.

Para aquellas terminales conectadas en línea y en tiempo real se define el tiempo máximo admitido para completar la transacción comercial en 5 segundos como máximo.

Todas las terminales deben emitir un comprobante para cada una de las siguientes transacciones: captura de apuesta, pago de premio, cancelación de apuesta y todos ellos de acuerdo a las especificaciones detalladas en el anexo correspondiente a información a emitir por las terminales de punto de venta. Estos comprobantes deberán ser confeccionados en el momento e incluirán un código de seguridad de manera tal que se pueda verificar en forma unívoca la autenticidad de este.

El papel utilizado para los tickets/comprobantes deberá ser térmico. Serán considerados otros mecanismos de seguridad superiores a proponer por el oferente. Las aplicaciones deberán ser tales que permitan procesar sorteos extraordinarios y prever diferentes alternativas de premios estímulos que sirvan como incentivos al apostador.

El arqueo de caja deberá estar discriminado por moneda de la misma forma que está informado en la apuesta y que se encuentra registrado en el archivo respectivo.

Todas las terminales deberán permitir la recepción de mensajes desde el sistema central y/o visualizarla por pantalla y/o imprimirla.

Todas las terminales deberán tener la posibilidad de trabajar en la modalidad de entrenamiento para la capacitación y prueba de los puntos de venta, diferenciándose claramente de la modalidad de venta.

El sistema para implementar deberá permitir la registración del monto total de cada acto de compra, de uno o varios productos, realizado por un cliente en un mismo momento.

La actualización del software de las terminales de Agencia deberá ser centralizada. Se efectuará exclusivamente desde el sistema central sin necesidad de atención por parte del Cocontratante y/o usuario.

La impresión del comprobante para el apostador deberá ser hecha con posterioridad a la confirmación de que la apuesta ha sido validada y registrada por el sistema central en todas las terminales de captura de apuestas.

No se aceptarán equipos que permitan almacenar la apuesta, o datos relacionados a la misma, en lugar de enviarla al sistema central.

El sistema permitirá anular una jugada hasta un tiempo máximo, configurable, después de haber sido realizada.

El sistema permitirá incorporar y actualizar un límite de crédito individual por cada terminal de captura de apuestas definido por la L.P.C.S.E. Superado el cual la terminal deberá inhabilitarse para la venta hasta tanto la L.P.C.S.E requiera su rehabilitación.

El sistema deberá tener la capacidad de habilitación y/o inhabilitación inmediata, para el sistema on line real time, para los siguientes tipos de transacciones: captura de apuestas, pago de premios, cancelación de apuestas, cancelación de pagos. En forma particular o conjunta.

El sistema deberá permitir el ingreso manual y automático a través de la lectura del comprobante correspondiente, para su validación como premiado y posterior pago del premio correspondiente debiendo asegurar un único pago de ticket premiado.

El sistema no deberá permitir el ingreso de apuestas que no cumplan con las condiciones establecidas en los correspondientes reglamentos de juego.

El sistema de captura de apuestas que se ofrezca tiene que ser el mismo o una versión más actualizada de otro sistema que esté operando, satisfactoriamente, en algún organismo administrador de juegos lotéricos en la República Argentina.

En el caso de que el oferente sea propietario y autor del sistema deberá incluir la documentación que así lo acredita.

Si el oferente no es el autor del sistema de referencia deberá acreditar tener sobre él el dominio, conocimiento y derechos que le permitan sostenerlo en operación y actualizarlo durante la ejecución del contrato. Deberá en tal caso acompañar la documentación probatoria de tales derechos y un certificado del autor y propietario comprometiéndose a darle soporte a los fines requeridos para el cumplimiento del presente pliego.

La propuesta debe incluir la factibilidad de realizar apuestas mediante plataformas digitales.

El oferente deberá detallar en su oferta las medidas y controles para evitar fraudes, mal uso de los sistemas, destrucción de archivos, sustracción de información, riesgos de incendio y toda otra situación de riesgo.

La L.P.C.S.E podrá solicitar toda la información que considere corresponder, a fin de analizar el comportamiento del adjudicatario hacia los vendedores (reclamos, roturas, caídas del sistema de captura, etc.).

La lotería tendrá amplias facultades para realizar control de auditoría y monitoreo de las capturas, transmisión y procesamiento de todos los datos de los juegos intervinientes, como así también de toda la parte aplicativa y operativa, en todos los ámbitos del servicio. A tal efecto, el Adjudicatario deberá proporcionarle a la lotería todos los datos que ésta requiera en formato y medio o soporte a determinar por la misma.

3.1.1.2. Provisión de hardware y Software.

3.1.1.2.1. Sistema Central

Los servidores para los centros de cómputos de recolección principal y alternativo, captura y proceso de la información deberán contar con una marca de renombre en el mercado Nacional e internacional. Para ello, solo serán aceptadas soluciones de tecnología vigente.

Tanto el centro de cómputos para procesamiento principal, como el alternativo, y todos sus sistemas, deberán tener redundancia en todos sus componentes críticos, de modo de asegurar una disponibilidad de uso del servicio del 99,70 % sobre el tiempo planeado de atención de terminales

3.1.1.2.1.1. Centro de Cómputos Principal y Alternativo

La solución provista por oferente para el centro de cómputos principal y alternativo deberá asegurar un servicio continuo e ininterrumpido durante las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año y cumpliendo con los estándares internacionales ISO 9001; ISO 27001; ISO 22301.

El oferente deberá presentar un plan de continuidad de negocio, detallando sus respectivos procedimientos.

Las instalaciones resultantes deberán respetar las normas vigentes respecto, a saber:

Legislación Municipal

Normas de Seguridad

Normas de operatividad de los equipos según su fabricante

Normas de comunicaciones y protocolos

Normas estatales de telecomunicaciones

Servicio de mantenimiento y capacitación

3.1.1.2.1.2. Hardware

Para el sistema central el hardware solicitado deberá contar con todos los dispositivos terminales, periféricos, servidores centrales, sistema de almacenamiento, terminales para el departamento comercial, de auditoría, sistemas, administración y gerencia general.

3.1.1.2.1.3. Software de Base

El software de base del sistema central deberá ser estándar, soportar procesamiento transaccional y ser concebido sobre la base de velocidades de transacción que garanticen, como mínimo, el volumen de apuestas actual con un incremento del ciento por ciento (según se informa en el anexo correspondiente cantidad de transacciones procesadas).

Deberá contar con facilidades de administración y seguridad tales que permitan un control pormenorizado de las actividades desarrolladas por cada aplicación.

Debe incluir facilidades de administración de redes de comunicaciones compatible con protocolos standard.

La base de datos a proponer deberá ser standard, de renombre en el mercado, relacional y de tecnología vigente.

Dicha base de datos no deberá estar discontinuada al momento de la oferta, contando además con soporte técnico a nivel local.

Además, deberá contar una estructura de datos compatible con herramientas Microsoft Power BI o Qlik Sense disponibles en el mercado.

3.1.1.2.1.4. Software de Aplicación para la captura y procesamiento de datos.

Deberá desarrollar las interfaces que vinculen eficazmente desde el punto de vista operativo, durante el proceso de transición, su propio sistema de captura y colección de apuestas con los subsistemas de la L.P.C.S.E. actualmente en uso de tratamiento de los datos para la determinación de ganadores, cuenta corriente de los permisionarios, etc., tanto en las entradas como en las salidas. Estos subsistemas son propiedad de Lotería.

Para la validación de las apuestas se deben considerar la consistencia de las apuestas, los límites de ventas diarias de las agencias, y los bloqueos de las agencias. Los sistemas desarrollados deben tener en cuenta que las bajas de transacciones o registros comerciales deben ser lógicas y no físicas a los efectos de determinar pistas de auditoría y control.

Se deberán establecer pruebas periódicas y rutinarias de los sistemas alternativos de resguardo.

La programación del software de aplicación deberá satisfacer como mínimo las siguientes exigencias:

Los Cocontratantes deben ingresar a los sistemas a través de menús obligatorios, es decir que no puedan ejecutar comandos del sistema operativo o tareas. Mas aun ingresar a los datos directamente, utilizando los softwares específicos para cada misión.

Los sistemas deben estar contruidos para pedir usuario y password, con niveles de acceso según la tarea o proceso a ejecutar.

Los sistemas deben dejar pistas de auditoría de los trabajos realizados por los usuarios, además de los "log" que deben ser revisados por los funcionarios responsables a cargo del control y auditoria.

Se deberá realizar un proceso de depuración y validación de las apuestas para generar el archivo final para la búsqueda de ganadores.

Para la validación de las apuestas se debe considerar la consistencia de las mismas, límites de ventas diarias y horarios de recepción. Para ello, deberá existir un proceso interactivo de ingreso de novedades de agencias permitiendo realizar altas, bajas y modificaciones de las mismas.

Se deberá proveer de un módulo de actualización de parámetros de sorteos (Programa de sorteos, horarios, montos, etc.)

Deberá incluir carga de extractos de juegos propios y foráneos, búsqueda de ganadores, afectación de las cuentas corrientes de los agentes, generación de premios, distribución de premios en las agencias, proceso de prescripción y cualquier otra funcionalidad para el procesamiento integral de los juegos.

Contar con base de datos para almacenamiento de apuestas, su utilización y control. El acceso a las mismas debe estar protegido por un sistema de claves a proponer por el oferente.

Contar con las facilidades necesarias para la utilización de terminales en línea, tanto para la captación y pago de apuestas como para control administrativo. Asimismo, los datos que se mueven desde y hacia las terminales de puntos de venta deberán estar encriptados, con técnicas de encriptación que garanticen su confidencialidad.

El sistema deberá permitir el agregado y remoción de terminales en forma modular.

Deberá tenerse en cuenta el actual circuito de pago de premios mayores en la L.P.C.S.E, con terminales de captura de apuestas con funciones especiales (restringidas para la venta, pero con emisión de comprobantes de pago acorde con la política de comercialización de la Lotería.

La interfaz con el usuario deberá ser amigable y con funciones de ayuda para su operación.

En total concordancia con lo definido en el punto objeto del llamado, La L.P.C.S.E evaluará cualquier tipo de solución que a nivel de software de aplicación se proponga, y que mantenga coherencia con el objeto del presente.

El Software de Aplicación utilizado en el sistema ofrecido será de propiedad del oferente, el mismo deberá mantener dicho sistema, por el tiempo de duración del contrato.

El oferente deberá, ante cualquier cambio de versión de software, poner la misma a disposición y prueba por parte de las áreas que esta determine, a los efectos de su aprobación y posterior implementación.

El sistema deberá estar desarrollado con herramientas de programación o lenguajes de última generación que aseguren el mantenimiento y la modificación futura de la aplicación.

Reportes del Sistema de Procesamiento.

- RESUMEN DE JUGADAS
 - Total de Transacciones Aceptadas
 - Total de Transacciones Anuladas.
 - Total de Apuestas Aceptadas.
 - Total de Apuestas Anuladas.
 - Cantidad de Apuestas Redoblonas.
 - Total de Recaudación Aceptadas, Anuladas y Redoblonas.
 - Total Recaudación General.Por Moneda, Concurso, Fecha y Turno.

- LISTADO DE AGENCIAS SIN JUGADAS
 - Por Suc-Agencia-sub agencia, con Dirección, Localidad, Aviso y Causas.

- LISTADO NOVEDADES DE AGENCIAS
 - Altas, Bajas, Modificaciones de Agencias-sub Agencia por Concurso Fecha.

- LISTADOS DE PARAMETROS

- Programa de Sorteos.
- Límites de Recaudación Aceptados por Agencia-Sub-agencia.
- Porcentajes Varios para Cálculo de Balance sin Premio.
- Hora de cierre de Captura por Fecha, turno y Concurso.
- Mensaje individual o colectivo de agencias.

- LISTADO RESUMEN DE BALANCE
 - Cantidad de Capturadoras.
 - Cantidad de Apuestas.
 - Cantidad de transacciones Aceptadas.
 - Cantidad de Transacciones Anuladas.
 - Total de Premios Pagados.
 - Total de Recaudación.
 - Total de Comisión.
 - Por Sucursal, Turno, Concurso, Fecha y Moneda.
 - Total General.

- LISTADO DE BALANCE
 - Total de Tickets Aceptados.
 - Total de Tickets Anulados.
 - Total de Recaudación.
 - Total de Comisión.
 - Por Sucursal, Concurso, Turno, Agencia sub-agencia y Moneda.
 - Total General.

- LISTADOS DE EXTRACTOS NUMEROS GANADORES
 - Por Fecha, Concurso, Loterías y Turno.

- LISTADOS VARIOS
 - Estadísticos de Recaudación Parciales y Totales por Juegos.
 - Estadísticos de Números más jugados (Quiniela) con Recaudación.

- LISTADO DETALLADO DE APUESTAS POR AGENCIA-SUB-AGENCIA
 - Por juego, Concurso y Fecha.

Todos los listados antes mencionados deberán ser generados por Sucursal y General.

3.1.1.2.2. Provisión de un sistema de Gestión de Control de Agencias

El oferente deberá brindar un módulo de análisis de datos, utilizando software de inteligencia de negocios (Business Intelligence), que sea capaz de brindar información y soluciones de control sobre las entidades de juego además de herramientas para el análisis estratégico del desarrollo de la comercialización de cada una de las unidades de negocio.

A continuación, se expresan algunas de las características a solicitar de la solución:

- El alcance inicial será los datos contenidos en la plataforma de juegos solicitada como parte de la presente contratación.

- En plazos a convenir con el adjudicatario se podrán incorporar otros datos productivos de L.P.C.S.E. que involucren nuevas tecnologías.
- Deberá poder elaborar tableros de datos que se muestren en cualquiera de los clientes mencionados.
- Deberá poder elaborar reportes personalizados para los usuarios de la solución.
- Deberá permitir la exportación de datos en los formatos más populares, así como la impresión de reportes.
- Se deberán brindar capacitaciones destinadas a usuario comunes y avanzados de la solución.

3.1.1.2.3. Nuevas Tecnologías

El oferente deberá proveer los medios necesarios en el sistema central, que permitan mantener una interfaz entre éste y canales alternativos de venta, para capturar, almacenar y procesar la información de dichos medios en el sistema central principal y alternativo.

Para aquellas apuestas de productos que la L.P.C.S.E. administre o a los que adhiera en el futuro y que le encomiende al adjudicatario su captura y procesamiento, independientemente de cuáles sean los medios por los cuales se captaron, se acordarán entre las partes las condiciones de puesta en marcha, captura, procesamiento y retribución.

3.1.2. Terminales para puntos de venta de apuestas

3.1.2.1. Hardware

Deberán poseer sistemas de seguridad adecuados a este tipo de operaciones.

3.1.2.1.1. Terminales de Captura fijas

Las terminales deberán ser de última generación. El diseño de las terminales deberá ser del tipo "desktop" (para uso sobre escritorio o mostrador), trabajar exclusivamente en línea y en tiempo real, y cumplir como mínimo con los requerimientos que se detallan a continuación:

a. Modularidad: Su diseño debe ser modular para facilitar su ubicación en la red de comercialización.

b. Portabilidad: Ante cualquier circunstancia que haga necesario su traslado dentro de la Agencia Oficial o su recambio, sus características de instalación deberán permitirlo sin necesidad de efectuar trabajos especiales.

c. Instalación: Deberá poder operar normalmente en rangos de temperatura y humedad ambientales para locales cerrados acorde a los estándares del mercado local (Temperatura: 0 a 50 grados centígrados, Humedad: 10% al 90 % sin condensación). Asimismo, deberá poder conectarse a la red de 220V-50Hz con toma de tierra, soportando variaciones de +/- 10% y contar con un dispositivo UPS, con baterías que soporten el funcionamiento de la terminal, dispositivos de comunicaciones y/o cualquier otro elemento activo necesario para el normal desenvolvimiento de la actividad, por un tiempo no inferior a 15 minutos.

d. Lector Óptico: Las terminales deberán contar con un lector óptico de alta resolución que permita la lectura de los códigos de barras de los tickets, la lectura rápida de apuestas y de los tickets para el pago y cancelación de premios y apuestas respectivamente.

e. Código de Barra: La terminal deberá contar con dispositivos con capacidad de lectura de códigos de barra Intercalado 2 de 5, EAN-13, QR. Dicho dispositivo puede ser incorporado de forma externa o integrado a la terminal.

f. Teclado: Deberá contar con un teclado numérico y de funciones programables o redefinibles, de acuerdo con las necesidades de las explotaciones vigentes, y con posibilidad de su uso para nuevas implementaciones, diseñado de forma que optimice la captura de datos. Se especificará la cantidad de accionamientos que permite cada tecla. El teclado deberá ser sencillo y de fácil utilización, con capacidad para ser operado con una sola mano y resistente al uso intensivo (con un mínimo de quince horas por día) en condiciones ambientales severas de operación (sin aire acondicionado, con polvillo en el ambiente, etc.).

g. Monitor (touch screen): La pantalla deberá ser de tecnología LCD color o superior, con modalidad "Touch screen" y de un tamaño no menor de 10", una resolución mínima de 800 x 600, que permita la visualización de los datos en forma clara y completa (una apuesta y monto de la compra), con un bajo nivel de reflejo.

h. Visor de información al público: Deberá contar con la posibilidad de instalar una pantalla visible al apostador, independiente del monitor, ya sea colocado sobre un pedestal o sobre la terminal, que permita desplegar la información correspondiente a la operación realizada, importe y totalizador en caso de operaciones múltiples.

i. Monitor informativo: Deberá contar con la capacidad de incorporar un monitor informativo, Led de 22 pulgadas como tamaño mínimo, para la publicación de los extractos de los juegos sorteados.

j. Impresora: Deberá contar con una impresora del tipo térmica con capacidad de graficar e imprimir marcas ópticas o código de barra compatible con el lector requerido en el punto 30. Deberá contar como mínimo con 200 DPI de resolución y el papel no deberá ser inferior a 80 mm de ancho. Sensor de fin de papel y guillotina automática de corte de papel con vida útil de no menos 500.000 golpes.

k. Lector/Grabador de Tarjeta Inteligentes o NFC (Contact Less): Deberá tener la posibilidad de incorporar una lecto/grabadora de tarjetas inteligentes tipo Smart card o NFC, a fin de poder realizar proyectos que la LPCSE considere oportuno. La capacidad de almacenamiento de las tarjetas a utilizar no podrá ser inferior a los 8KB.

l. Comunicación: Deberá contar con los elementos que permitan su conexión a los sistemas de comunicación que se oferten. Para las terminales fijas se requerirán dos tipos de conexión de comunicación al sistema central de distintos proveedores.

m. Operación: Los programas de captación de datos de las distintas explotaciones, deberán activarse automáticamente según la transacción a procesar, identificándose por la lectura del comprobante/tickets correspondientes o por la selección que el operador realice.

n. Control de acceso: Deberá contar con una metodología de control de acceso al Sistema que garantice la identificación del operador autorizado, como mínimo con cinco niveles de servicio, dependiendo de la categoría del operador, a) Agente Oficial, b) Empleado de la Agencia, c) Técnico, d) Administrador del sistema y e) Capacitación. Esta metodología debe ser explicada en forma detallada y autorizada por la LPCSE, indicando los controles que se realizan por hardware, software de base y aplicativos, tanto en la terminal como en los Servidores.

o. Puertos: Deberá disponer como mínimo de un puerto USB libre luego de conectar todos los dispositivos periféricos.

p. Incorporación de nuevos juegos: Deberá permitir la captura de apuestas para juegos, hasta un máximo de diez (10) adicionales a los vigentes al momento de la presentación de la oferta, los que serán gradualmente provisto hasta un 20% cada

año, sin que se necesite efectuar ampliaciones ni modificaciones del hardware o software de base instalado en la terminal.

Deberá permitir la recepción de mensajes desde el sistema central y visualizar por pantalla o imprimir información de reportes, resúmenes de operación, extractos, etc. Deberá tener la posibilidad de conectar un lector de tarjeta de crédito, débito o similar homologado por la banca o por la L.P.C.S.E., que tenga su propio cuerpo impresor del ticket comprobante de la transacción, o utilice el cuerpo impresor de la terminal, y que en cualquier caso comparta el vínculo físico de comunicaciones con la terminal de juego. Deberá garantizarse un tiempo medio entre fallas no inferior a seis mil (6.000) horas para la terminal en línea, considerados en conjunto todos sus componentes, entendiéndose por falla la suspensión o imposibilidad de operar total o parcialmente la misma.

Las terminales de captura de apuestas deberán estar preparadas para que cuando se produzca un corte de energía puedan finalizar la operación en curso, incluyendo la grabación en la BD del Centro de Procesamiento Principal y Alternativo y la completa impresión física o digital del ticket del apostador.

Las Terminales de Captura de Apuestas deberán conectarse a la red de 220 V 50 Hz., soportando las variaciones normales del suministro eléctrico. Deberán, asimismo, disponer de unidades de energía ininterrumpida que le aseguren una autonomía de por lo menos quince (15) minutos de funcionamiento ante la falta de suministro eléctrico

3.1.2.1.2. Terminales de Captura portátiles.

Las terminales deberán ser de última generación. El diseño de las terminales deberá ser del tipo "móvil" (para uso en cualquier ubicación geográfica dentro de la provincia), trabajar exclusivamente en línea y en tiempo real, y cumplir como mínimo con los requerimientos que se detallan a continuación:

a. Display: La pantalla deberá ser un display LCD color touch screen de tamaño no menor a 4" con capacidad de ajuste de brillo y contraste.

b. Impresora: Deberá contar con una impresora térmica de un ancho no menor a 57 mm y con capacidad de imprimir códigos de barra y QR.

c. Comunicación: Deberá contar con dos SIMS para conectarse a través de la red celular 2G/3G/4G y poseer la funcionalidad de GPS.

d. Cámara: Las terminales deberán contar con al menos una cámara para la lectura de los códigos de barra y/o QR de los tickets para el pago y cancelación de premios y apuestas respectivamente.

e. Batería: La batería deberá ser recargable de tecnología Li-Ion de no menos de 2.200 mAh.

f. Lectura de tarjetas: Deberá soportar la lectura de tarjetas del tipo MSR (Banda magnética), NFC Contactless y SCR Tarjetas Inteligentes.

g. Geoposicionamiento: Deberá contar con la capacidad de registrar datos de geoposicionamiento satelital, de las apuestas que a través de estas terminales se comercialicen.

Ambas terminales deberán poseer un sistema de seguridad adecuado a los sistemas en operación.

No se admitirá la provisión de terminales cuyos programas residan en soportes externos ni de aquellas que admitan incorporar, modificar o eliminar programas o parámetros de configuración operando el usuario sobre la terminal.

3.1.2.2. Software de Base

El software de base del sistema central deberá ser estándar, soportar procesamiento transaccional y ser concebido sobre la base de velocidades de transacción que garanticen, como mínimo, el volumen de apuestas actual con un incremento del ciento por ciento.

Deberá contar con facilidades de administración y seguridad tales que permitan un control pormenorizado de las actividades desarrolladas por cada aplicación.

Debe incluir facilidades de administración de redes de comunicaciones compatible con protocolos standard.

De la misma forma que el sistema operativo, la base de datos a proponer deberá ser standard, de renombre en el mercado y relacional.

Dicha base de datos no deberá estar discontinuada (debe ser tecnología vigente) al momento de la oferta, contando además con soporte técnico a nivel local.

Además, deberá contar con una estructura de datos compatible con herramientas OLAP o DDS disponibles en el mercado.

3.1.2.3. Software de Aplicación

El oferente debe proveer de un sistema para la comercialización de apuestas de los juegos requeridos por L.P.C.S.E, para los cuales deberá contar con la factibilidad comercializar simultáneamente en modo multijuego, multimoneda (hasta 9 denominaciones), multiextracto y multisorteo.

3.1.2.3.1. Reportes Impresos a emitir en los puntos de venta

- COMPROBANTE DE LA JUGADA POR JUEGO Y MONEDA PARA EL APOSTADOR (TICKET CON APUESTAS).
- COMPROBANTE DE JUGADAS GANADORAS (TICKET CON PREMIO).
- INFORME DE RECAUDACIÓN.
 - Totales de Recaudación
 - Totales de Premios Pagados
 - Por Moneda, Concurso y Fecha.
- LISTADO DE EXTRACTOS (NUMEROS SORTEADOS)
 - Por juego, concurso y lotería.
- INFORMACIÓN CON DETALLE DE SUB-AGENCIA
 - Totales de recaudación

- Totales de premios
- Por moneda, concurso y fecha.
- LISTADO DE ESTADO.
 - Cantidad de comprobantes(ticket)
 - Cantidad de apuestas
 - Monto de recaudación
 - Monto de premios pagados
 - Por concurso, turno y fecha.
- INFORME DE COMIENZO DE CONCURSO
 - Totales de balance
 - Totales de premios
 - Mensajes
 - Por moneda, concurso y fecha.
- INFORME DE FIN DE CONCURSO (Cierre de Captura)
 - Total de Comprobantes Aceptados.
 - Total de Comprobantes Anulados.
 - Total de Apuestas Aceptadas.
 - Total de Apuestas Anuladas.
 - Total Recaudación por Concurso.
 - Total General de Recaudación.
 - Total General de Premios Pagados.
 - Por Moneda, Fecha, Hora y Concurso.
- INFORME DE CTA.CTE.
 - Detalle de Conceptos y Saldos por Moneda.

3.1.2.4. Dimensionamiento de la red de captura

Un máximo de 3.000 (tres mil) Terminales fijas en modalidad online/real time. Esta cantidad será provista en forma progresiva.

Un máximo de 400 (cuatrocientas) Terminales del tipo móviles en modalidad online/real time. Esta cantidad será provista en forma progresiva.

De acuerdo con las recomendaciones comerciales provenientes del criterio comercial sugerido por parte de la empresa oferente, el dimensionamiento de la red podrá sufrir modificaciones en más o en menos en un todo de acuerdo entre las partes.

3.1.3. Sistema de Mesa de Ayuda

El objetivo general de este módulo de servicio es el de recibir, registrar, atender, derivar y gestionar/controlar la solución y/o respuesta de todas las consultas, problemas y solicitudes de los usuarios del sistema de captura. Es menester de esta L.P.C.S.E implementar el mejor servicio de atención al usuario disponible en la actualidad, para ello consideramos que los oferentes deberán utilizar, como mínimo, las herramientas tecnológicas que estén accesibles en el mercado a la hora de formular la propuesta.

Para exponer algunos datos más sobre el presente, enunciamos una breve descripción del servicio y los componentes que tanto a nivel de hardware y software deberían contemplarse. Este servicio deberá incluir todos los componentes del sistema, centro de procesamiento - comunicaciones - puntos de venta.

El oferente deberá presentar una descripción del servicio de Mesa de Ayuda a prestar, para asistencia inmediata a los usuarios de la red de ventas, como a personal de la LPCSE.

La misma será diseñada en base a las mejores prácticas en la materia, particularmente ajustándose a las normas ITIL (Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información).

La Mesa de Ayuda deberá prestar servicio a partir de la certificación de correcto funcionamiento del nuevo sistema, y hasta la finalización del contrato, todos los días de la semana, en el horario de 7:00 a 22:00 horas.

Es requisito contar con certificación en sus procesos de Mesa de Ayuda con las normas ISO 9001; 27.001; 22.301, la cual se deberá adjuntar a la oferta.

Los objetivos de la Mesa de Ayuda serán:

- a. Atender incidentes, reclamos, solicitudes de cambio y nuevos requerimientos.
- b. Mantener a los usuarios informados del estado y progreso de sus requerimientos.
- c. Desarrollar un Registro Central de estadísticas de incidentes.
- d. Monitoreo en tiempo real: llamadas encoladas, tiempo de demora, etc.
- e. Proveer información sobre la administración y manejo de los servicios.
- f. Desarrollo de encuestas de Satisfacción

La Mesa de Ayuda tendrá la siguiente estructura y funcionalidades:

- a. Soporte de nivel 1 para atención de incidencias.
- b. Soporte de nivel 2 con técnicos calificados y especialistas.

Se deberán proveer múltiples canales de contacto:

- a. Teléfono (del tipo 0800) con IVR en la central telefónica, con segmentación y priorización de llamadas entrantes. Grabación de todas las llamadas, entrantes y salientes.
- b. Chat
- c. Correo electrónico
- d. Formulario web de solicitudes
- e. Sistema de gestión omnicanal (para todos los sistemas ofrecidos por el adjudicatario).

Para el funcionamiento de la Mesa de Ayuda se deberá utilizar un software específico (del tipo CRM) para dicha función, con registro de apertura, administración, mantenimiento, documentación, cierre y reportes.

Se deberán definir usuarios con privilegios de solo lectura de la información del sistema para personal de la LPCSE, con fines de auditoría. La información registrada en este sistema será utilizada para medir los tiempos de respuesta ante incidentes, y para el cálculo de las penalizaciones que eventualmente pudieran corresponder.

Adicionalmente, se deberá implementar un sistema de métricas de rendimiento y auditoría sobre las comunicaciones telefónicas que atenderá la Mesa de Ayuda. Se deberán cumplir con los siguientes indicadores de rendimiento:

Soporte Nivel 1:

- ✓ Factor de Tiempo de Servicio: Porcentaje de llamadas respondidas en un tiempo determinado. No inferior a 95%.
- ✓ Tiempo de espera promedio para ser atendido: no mayor a 30 segundos al menos en el 90% de las llamadas atendidas.
- ✓ Solución en Primera Llamada: Porcentaje de llamadas que fueron resueltas sin necesidad de una segunda llamada. No menor a 80%.
- ✓ Tasa de Abandono: Porcentaje de llamadas abandonadas mientras esperaban recibir atención telefónica. No superior a un 5%.
- ✓ Ante un incidente masivo que imposibilite la atención telefónica por alta demanda, se deberá proveer un sistema de "mensaje de alerta" que informe la presencia de un incidente en la zona geográfica y/o localidad donde se radica la agencia que llama.

Soporte Nivel 2:

- ✓Tiempo para la toma del caso: No mayor a 30 minutos.

Para la evaluación de la oferta se deberá presentar al menos la siguiente información:

- ✓ Procedimiento y diagramas de escalamiento de requerimientos para incidentes que excedan al Soporte de Nivel 1.
- ✓ Herramientas para utilizar por parte de la LPCSE para la trazabilidad de los requerimientos.
- ✓ Herramientas informáticas que se utilizarán para el registro y seguimiento de los casos.

3.1.4. Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio

Siendo la seguridad un elemento que permite tanto a la L.P.C.S.E como a la prestadora de los servicios asegurar una integridad de los datos y las transacciones capturadas en el sistema, se solicita a los oferentes que propongan un sistema de seguridad para todas las partes integrantes a saber:

- Hardware de terminales
- Acceso de los agencieros en el punto de venta
- Personal técnico de servicio en el campo.
- Servidores y Base de Datos Central
- Servidores y Base de Datos de Contingencia
- Redes de Comunicaciones
- Sistemas y Sitios Web relacionados al servicio

La transmisión de la información entre las terminales de captura y el sistema central deberá ser encriptada. No se podrá introducir y/o modificar ninguna información no autorizada mediante las terminales de captura.

Todos los medios de captura de apuestas deberán poseer un sistema de seguridad por software (contraseña), para el ingreso a los sistemas en ellas instalados.

El sistema de procesamiento provisto por el adjudicatario deberá garantizar la imposibilidad de modificación de datos y/o archivos debiendo, adicionalmente, llevar registro fehaciente de las acciones desarrolladas en el proceso central con la identificación del responsable que las llevó a cabo. A tal fin deberá preverse un sistema de autorización jerárquica diferenciada acorde a la criticidad del recurso al que se acceda.

Se deberán proteger todos los recursos lógicos y físicos contra daños a los efectos de asegurar la integridad de los datos en cuanto a exactitud, actualidad, disponibilidad y control. Como así también los programas y procedimientos para no producir alteraciones perjudiciales para la L.P.C.S.E.

3.1.4.1 Test de penetración y análisis de vulnerabilidades:

La adjudicataria deberá realizar pruebas periódicas de técnicas de seguridad para garantizar que no existen vulnerabilidades que pongan en riesgo la seguridad y operación de cada uno de los componentes de los sistemas y sitios web involucrados. Estas pruebas llamadas de penetración, deben tener un método de evaluación de la seguridad mediante la simulación de un ataque realizado por un tercero y el análisis de vulnerabilidades consistirá en la identificación y cuantificación pasiva de los riesgos potenciales del sistema que incluyen como mínimo:

Test Interno: ataque en la red interna de la adjudicataria, ejemplo:

- Auditoria de red
- Auditoria de accesos a servidores. Test Externo: ataque desde internet, ejemplo:
- Vulnerabilidades de tipo 'cross-site scripting';
- Vulnerabilidades de tipo 'spoofing';
- Vulnerabilidades de tipo inyección de SQL;
- Vulnerabilidades de tipo inyección de código;
- Vulnerabilidades derivadas de la validación de entrada / salida;
- Vulnerabilidades derivadas del análisis de tiempos;
- Vulnerabilidades de sincronización;
- Vulnerabilidades de tipo desbordamiento de memoria;
- Vulnerabilidades basadas en secuestro de sesiones;
- Vulnerabilidades en los equipos de la red local;
- Vulnerabilidades basadas en 'sniffing' de la red;
- Vulnerabilidades basadas en escaladas de privilegio
- Vulnerabilidades en la gestión de contraseñas.
- Vulnerabilidades del tipo "Man in the Middle".
- Autenticación incompleta y gestión de sesiones
- Denegación de servicio (DoS o DDoS)
- Otras vulnerabilidades que se consideren relevantes.

Este listado debe considerarse sólo a modo enumerativo y no taxativo, reservándose LPCSE el derecho de modificarlo en el momento que lo considere necesario, en base al estado del arte de la tecnología. Los resultados de las pruebas y de los análisis deberán conservarse junto con las medidas correctivas aplicadas o planeadas durante la vigencia del contrato, para su posterior revisión o inspección dentro del proceso de auditoría. La empresa deberá indicar la periodicidad con la que se realizarán las pruebas.

3.1.4.2 Gestión de la disponibilidad del servicio:

La adjudicataria deberá presentar un plan detallado de gestión de la disponibilidad del servicio y continuidad de Negocio. El plan deberá indicar en forma explícita el tiempo máximo de indisponibilidad acumulada mensual, así como el tiempo máximo de recuperación y tiempo de pérdida de información máximo admitido para cada servicio (RTO y RPO) La adjudicataria adaptará su infraestructura y procesos, e implantará las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados en su plan de gestión de la disponibilidad.

3.1.4.3 Plan de prevención de pérdida de información:

La adjudicataria deberá presentar un plan que garantice que no se pierdan datos o transacciones que afecten o puedan llegar a afectar al desarrollo de los servicios.

La adjudicataria adaptará su infraestructura y procesos, e implantará las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados en su plan, estableciéndose los siguientes mínimos:

- Se conservarán copias de la información en un lugar alejado convenientemente de los datos que pretende salvaguardar.
- La copia de la información se protegerá de accesos no autorizados mediante medidas de seguridad equivalentes a las de la información a salvaguardar.

La adjudicataria deberá disponer de un procedimiento documentado de actuación en caso de pérdida de información. En caso de producirse una pérdida de datos, la adjudicataria deberá informar a la LPCSE, con carácter inmediato, indicando las acciones tomadas y una estimación de la repercusión de la pérdida.

3.1.4.4 Gestión de la continuidad de negocio:

La adjudicataria deberá disponer de un plan de continuidad de negocio para el mantenimiento de la operación ante desastres, que incluya las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del servicio y de una réplica de la unidad central de datos que permita el normal desarrollo de la actividad. El plan de continuidad de negocio determinará uno o varios escenarios de recuperación indicando para cada uno de ellos los servicios recuperados y el tiempo máximo en el que estarían operativos. En caso de desastre, la adjudicataria deberá informar a LPCSE con carácter inmediato, realizando una estimación del impacto y del tiempo estimado de recuperación.

3.1.5. Instalación y Puesta en marcha

Incluye todas las tareas necesarias para la puesta en marcha

- Del Sistema Central y de contingencia
- De las terminales de captura de apuestas
- Del Call Center
- Portal web comercial para red de ventas

3.1.6. Capacitación

El oferente deberá especificar el Plan de Capacitación propuesto el cual comprenderá, como mínimo, los siguientes aspectos:

Entrenamiento, capacitación y apoyo en la operación para los puntos de venta con el objeto de entrenarlos convenientemente en la operación del sistema y en todos los aspectos comerciales.

Entrenamiento y capacitación del personal de la L.P.C.S.E en los siguientes temas, de los que se deberá detallar contenido y cronograma tentativo:

- ✓ Uso del equipamiento del punto de venta.
- ✓ Interpretación de los resultados el sistema central (control de calidad).
- ✓ Interacción de los sistemas del Centro de Cómputos con los sistemas administrativos de la Lotería.

El oferente detallará claramente los diferentes tipos de cursos a dictar, cronogramas, contenidos y duración, cantidad de personal total a ser dedicado a la tarea específica.

Cantidad de personal que formará cada curso, antecedentes específicos del personal de conducción directamente involucrado en la acción, como así también el detalle de las localidades donde se desarrollarán estos cursos.

Para el plan de capacitación se deberá designar un coordinador, responsable de la conducción de todo el plan de capacitación, con experiencia en la capacitación de loterías en sistemas análogos consignando las loterías para las que se prestó dichos servicios, períodos durante el cual fueron realizados, detalle de tareas ejecutadas y cualquier otra información que acredite la experiencia solicitada.

El equipo de capacitación deberá mantener, al menos, una guardia permanente durante la ejecución del plan de capacitación que estará disponible de lunes a viernes de 8 a 20 horas. Deberá otorgarse asistencia telefónica y personalizada.

El contenido de los distintos cursos debe abarcar, en principio, los siguientes objetivos:

- ✓ Conceptos generales y particulares del sistema de captura.
- ✓ Operación de cada tipo de terminal de captura de apuestas.
- ✓ Manuales en castellano referente a todas las terminales de capturas.
- ✓ Conceptos generales y particulares de los aplicativos de procesamiento, determinación de ganadores, liquidación y todos aquellos que tengan relación posterior a la captura de apuestas.
- ✓ Interpretación y operación de programas de administración y gestión.
- ✓ Temática sobre seguridad.
- ✓ Interpretación y operación de programas y protocolos de fallas y alarmas.
- ✓ Detección, localización y corrección de fallas.
- ✓ Material audiovisual específico.

Deberá preverse facilidades físicas y de equipamiento para permitir una práctica adecuada (no más de dos personas por equipo), a fin de capacitar al personal que designe oportunamente la LPCSE o de la red de comercialización.

La capacitación será realizada sin cargo adicional alguno para la LPCSE, ni para la red de comercialización de ésta.

3.1.6.1. De las terminales de captura de apuestas

Entrenamiento y capacitación y apoyo en la operación para los puntos de venta considerando un mínimo de dos asistentes por cada uno, con el objeto de entrenarlos convenientemente en la operación del sistema y en todos los aspectos comerciales.

3.2. - PROVISIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN.

3.2.1. Provisión del servicio de operación del sistema de captura actual y del sistema a instalar

3.2.1.1. Descripción del Servicio.

Ver numeral 2.1 Pliego de condiciones Especiales, Ítem 2.

3.2.1.2. Componentes del servicio.

Ver numeral 2.1 Pliego de condiciones Especiales, Ítem 2.

3.2.1.3. Comunicaciones.

El Adjudicatario será responsable por el proyecto, la provisión, operación y el mantenimiento de un Servicio de Comunicaciones Privado destinado a permitir las transmisiones de datos entre las terminales en la Red de Ventas y el Centro de Cómputos, de forma segura, confiable y eficaz, dotado de la mejor tecnología existente en el mercado, con monitoreo y auditoría de datos.

3.2.1.3.1. Requerimientos

El Oferente deberá exponer detalladamente en su oferta la concepción de la Red de transmisión de datos propuesta, de acuerdo con las siguientes pautas:

3.2.1.3.2. Red de Comunicaciones

Conexión entre la red de venta y el centro de cómputos principal y alternativo del sistema central de captura y procesamiento de apuestas del oferente, y este último con el centro de cómputos de lotería.

Las terminales deberán contar con los elementos que permitan su conexión a los sistemas de comunicación que se oferten. Para las terminales fijas se requerirán dos tipos de conexión de comunicación al sistema central de distintos proveedores. El Oferente deberá presentar la documentación que asegure el mantenimiento y/o soporte del hardware y software del equipamiento que propone. En tal sentido, presentará licencias, contratos de soporte y mantenimiento y/o certificados.

El equipamiento propuesto a L.P.C.S.E. para implementar su red de comunicaciones deberá tener antecedentes en aplicaciones similares. En tal sentido, el Oferente deberá presentar un detalle de instalaciones que lo incluya con referencias que permitan a L.P.C.S.E. verificar lo manifestado. L.P.C.S.E. podrá solicitar al Oferente realizar una inspección del sistema propuesto. Será responsabilidad del Oferente coordinar esta visita haciéndose cargo de los gastos que demandará la misma.

Los vínculos troncales y el hardware central de la Red de Comunicaciones dispondrán de Backup o Redundancia que permitan mantener la disponibilidad del servicio objeto del presente.

Se deberá integrar la red de comunicaciones con los centros de cómputos procesadores de los juegos que administra L.P.C.S.E., realizando las transmisiones diarias de archivos que ésta considere necesarios.

El equipamiento de comunicaciones deberá contar con un Sistema Central de Gestión y Monitoreo. El mismo deberá ser descrito en la propuesta.

Se garantizará la confidencialidad total de la información que circule en la Red de Comunicaciones.

El Oferente deberá contar por sí o por empresa controlada con la autorización de la Comisión Nacional de Comunicaciones para brindar servicios de transmisión de datos en régimen de competencia, así como la tecnología ofertada tendrá que estar homologada tanto sean éstos sobre par de cobre, radioeléctricos o satelitales. A tal efecto deberán acreditarse en la propuesta las licencias de uso debidamente certificadas por escribano público.

La Red proyectada deberá considerar la escalabilidad en enlaces y demás facilidades para asegurar capacidad de crecimiento, nuevas instalaciones y reconfiguraciones del Sistema.

Se deberá hacer uso de una metodología de transmisión que garantice la integridad y confidencialidad de los datos.

Contará con flexibilidad y versatilidad para la implementación de nuevas instalaciones o cambios de domicilio en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la confirmación por parte de Lotería.

Se presentará una descripción de las capacidades técnicas de la empresa en la materia con la presentación de nómina de instalaciones similares a la solicitada, realizadas en el país, con un breve detalle de sus características e indicando una referencia para contacto. Se acompañarán notas del usuario.

Presentación de documentación del Ente Nacional de Comunicaciones u organismo que en el futuro lo reemplace, autorizando al Prestador de comunicaciones a brindar enlaces con tecnología similar a la propuesta en esta oferta.

El Oferente será responsable por el mantenimiento de la Red de Comunicaciones propuesta. En tal sentido deberá presentar su esquema o plan para el mantenimiento, con detalle de los recursos de infraestructura, técnicos y humanos previstos. Deberá detallar los tiempos de reposición de enlaces, debiendo estos ser compatibles con los compromisos de disponibilidad de red y operación de los puntos de venta. Se adjuntará nota de los Prestadores que participen en los Servicios propuestos asumiendo su compromiso en tal sentido con el Oferente

Especificaciones Técnicas:

El Oferente deberá presentar en su oferta un Detalle de la Red de Comunicaciones que contenga las siguientes consideraciones técnicas:

- Diagrama pormenorizado de su arquitectura con indicación de la funcionalidad y operatoria de todos sus componentes.
- Transmisiones de datos enteramente digitales.
- Se deberá especificar los vínculos de comunicaciones de la Red al nivel detalle, con descripción de los protocolos de transporte utilizados y velocidad en los enlaces.
- Se deberá comprometer una disponibilidad de Red no menor a 99,7 %.

- Se describirán de las distintas tecnologías que conforman la Red, con la presentación en detalle de tipos de enlaces propuestos y accesos a la Red para los puntos de venta. Se adjuntarán diagramas.

En síntesis, se deberá detallar en la propuesta la topología de la Red la vinculación entre el centro de cómputos Principal y Alternativo del Adjudicatario, entre el Centro de Cómputos de L.P.C.S.E y la red de terminales de captura de apuestas, describiendo nodos, enlaces, ancho de banda y protocolos, así como equipamiento de comunicaciones dispuesto.

Todos estos requerimientos serán de cumplimiento obligatorio.

3.2.1.4. Operación del Sistema actual

El Oferente deberá garantizar durante todo el período de transición, la continuidad del actual sistema de captura.

Toda la información correspondiente al servicio actual estará a disposición de los adquirentes del Pliego de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo 6 del Pliego de Condiciones Generales.

3.3. -PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA COMERCIAL

3.3.1. ASISTENCIA COMERCIAL.

El adjudicatario deberá desarrollar las acciones de asistencia comercial que L.P.C.S.E estime convenientes y conducentes al crecimiento comercial del organismo, cuyos alcances se detallan a continuación:

3.3.1.1. REVISION SISTEMÁTICA DE LA INFORMACIÓN DE VENTA Y GENERACIÓN DE REPORTE DE CONTROL.

Producir y proveer a L.P.C.S.E periódicamente, cuadros y reportes estadísticos que resulten adecuados para conocer y evaluar las instancias de evolución de la venta de cada producto y de la gestión de L.P.C.S.E. en relación a los Juegos de Distribución en general. Se definirá una serie de reportes y tableros que deberán ser actualizados en forma rutinaria y automática, donde el adjudicatario podrá incluir los comentarios resultantes del análisis de los mismos. Los oferentes deberán incorporar en su oferta el detalle de cuadros, reportes e informes a incluir, que a su juicio aporten a los niveles directivos de la L.P.C.S.E. información valiosa a los fines detallados siendo fundamental la provisión y capacitación en el uso de herramientas de Data Warehouse, tecnologías de Data Analytics y Data Mining.

El adjudicatario deberá operar como consultor en cuanto a la revisión sistemática de la información de venta, quedando a su cargo el análisis de situaciones a requerimiento de L.P.C.S.E y la elaboración de proyectos tendientes a asistir e informar correctamente al organismo para la toma de decisiones y la orientación estratégica del negocio. Será valorado el aporte de capacidades para el desarrollo de sistemas para simulación de comportamiento de productos en escenario de prueba, que permitan conocer en forma previa, la interacción de variables involucradas; y el análisis de otros fenómenos o situaciones como por ejemplo los regímenes de comisiones, seguimiento de evolución

de flujo de fondos en cuentas corrientes para definición de garantías, ecuaciones numéricas para estudio de probabilidades, etc.

En relación a la red de venta, el adjudicatario deberá ejecutar el seguimiento y la producción de cuadros, gráficos, reportes y análisis de situaciones puntuales, como por ejemplo, del comportamiento de las apuestas en un determinado punto de venta, o la elaboración de un reporte descriptivo de la situación comercial de uno o varios puntos de venta en particular, de una zona o región determinada.

Sistema de Inteligencia de Negocios (BI - Business Intelligence): se deberá prever una solución que permita integrar la información de múltiples fuentes de datos operacionales (internas y externas), en una única fuente centralizada con el objeto de realizar consultas e informes dinámicos, reportes y minería de datos, de manera de facilitar el análisis de la información de la LPCSE para una mejor y más eficiente capacidad para la toma de decisiones. A tal efecto, se solicita una solución tecnológica basada en un software de inteligencia de negocios que satisfaga, al menos, los siguientes requerimientos:

- ✓ Permitir la generación de reportes y consultas no estructuradas que permitan la visualización de datos mediante tablas, gráficos y en forma mixta, y la capacidad de interactuar con éstos (drill-up, drill-down, pivot, trasposición, análisis, etc.).
- ✓ Permitir la generación de reportes predefinidos en forma batch.
- ✓ Permitir la impresión de los reportes y consultas generadas, y la exportación de éstos a diferentes formatos, incluyendo PDF, archivos planos, etc.
- ✓ Permitir a un usuario final la creación de reportes en base a plantillas previamente definidas, utilizando parámetros proporcionados por él mismo, sin la intervención del área de tecnología.
- ✓ Contener un repositorio de objetos que permita la reutilización de las plantillas y los reportes generados, y ofrecer mecanismos de búsqueda y visualización de los elementos almacenados.
- ✓ Ofrecer la capacidad de distribución de reportes y mensajes a distintas audiencias, y por distintos medios (E): correo electrónico). Debe permitir la personalización de los reportes, por ejemplo: cambio de color de la grilla (fuente, fondo, títulos), ocultar/mostrar columnas, etc.
- ✓ Permitir la definición de perfiles con diferentes niveles de acceso a la información y la creación de grupos de trabajo asociados a los diferentes perfiles.
- ✓ Proveer un Tablero de Control (Dashboard) que permitan realizar, definir y hacer seguimiento a Indicadores Claves de Rendimiento (KPI) y Métricas definidas por el usuario.
- ✓ Se deberá realizar una capacitación y transferencia de conocimientos adecuada al personal de la LPCSE, para que la operatoria del sistema de inteligencia de negocios pueda ser explotado en su totalidad sin necesidad de asistencia o asesoramiento externo.
- ✓ Sin perjuicio de lo anterior, la generación de los reportes iniciales será responsabilidad del proveedor, y se hará de acuerdo con los requerimientos definidos oportunamente por la LPCSE.

El adjudicatario deberá incorporar a su oferta un plan de estudios de mercado que permita conocer preferencia de los consumidores (según segmentaciones por sexo, edad y condición socio-económica, etc), complementando técnicas de investigación cualitativas (entrevistas, grupos de enfoque, etc) y cuantitativas (encuestas de opinión, sondeos, etc). De común acuerdo con la LPCSE, podrá ejecutar dichas investigaciones.

3.3.1.2. REVISIÓN DE LA DIMENSIÓN Y ESTRUCTURA DE LA RED DE VENTA.

La empresa deberá presentar durante el primer año de contrato una propuesta de diseño de la red de ventas de L.P.C.S.E que optimice la cantidad y distribución de puntos de venta en la geografía provincial.

La propuesta deberá incluir la recomendación sobre cantidad de puntos de venta que deberían operar en cada localidad, incorporando la previsión tentativa de ventas de cada uno de ellos.

Por otra parte, el adjudicatario deberá producir una revisión crítica de la actual estructura de la red comercial, poniendo de manifiesto las aspectos positivos y negativos que se pudieran observar en la misma, e incluyendo eventualmente una o varias propuestas superadoras de las situaciones inconvenientes que se pudieran verificar. Toda propuesta de cambio o modificación de la actual estructura deberá incluir en su desarrollo todos los aspectos vinculados tales como: esquema de transición de una estructura a otra, esquema de comisiones para la red, esquema de garantías, etc.

En todos los casos se deberá especificar la metodología a aplicar para la obtención de los resultados requeridos, detallando las tareas a realizar, su duración y los recursos a aplicar.

3.3.1.3. IMAGEN DE LA RED DE VENTAS.

El adjudicatario deberá brindar asesoramiento en el desarrollo de la imagen institucional de la red de ventas con el objetivo de lograr un posicionamiento comercial acorde a las necesidades del mercado actual y futuro.

La propuesta deberá contemplar los siguientes objetivos:

- ✓ Renovar la identidad institucional, fortaleciendo la imagen de la LPCSE ante todo su público.
- ✓ Promocionar el Juego Oficial e incrementar la recaudación.
- ✓ Consolidar la red de agencias y fortalecer su pertenencia a LPCSE.
- ✓ Generar sinergia e integridad en la comunicación.
- ✓ Estandarizar y controlar la aplicación de la identidad visual en los puntos de ventas.

Operativamente, deberá contemplar asistencia comercial en el rediseño e implementación de la Imagen Institucional cubriendo como mínimo las siguientes tareas:

- ✓ Relevar el estado actual de las agencias en cuando a aplicación de imagen.
- ✓ Propuesta de rediseño contextualizado a la realidad de las Agencias con la elaboración de un Manual de Marca.
- ✓ Sugerir procedimiento para homologación de proveedores y asistir en el proceso de homologación.

- ✓ Brindar mecanismos y herramientas de auditoría de aplicación de cambio de imagen en las agencias de la red de ventas.
- ✓ Nota: los costos de implementación de imagen corporativa en la red de ventas no estarán a cargo del adjudicatario.

3.3.1.4. ASISTENCIA PARA EL DESARROLLO DE PUNTOS DE VENTA

El adjudicatario deberá asistir a L.P.C.S.E en el proceso de incorporación de nuevos puntos de venta a la red de comercialización participando en las actividades de capacitación y motivación previa de los nuevos permisionarios.

- En cuanto al proceso de capacitación a los nuevos permisionarios se deberá dictar cursos referentes a manejo y administración de pequeños negocios, técnicas de venta y atención al público.
- Los oferentes deberán incluir en la oferta, una propuesta detallada para la ejecución de estas tareas. Se deberá detallar los contenidos y alcances de los contactos de capacitación, metodología de trabajo y material a utilizar.

3.3.1.5. SERVICIOS DE SOPORTE COMERCIAL PARA LPCSE Y LOS INTEGRANTES DE LA RED DE VENTA.

El adjudicatario deberá tomar a su cargo las siguientes actividades, para lo cual los oferentes, deberán especificar en sus correspondientes ofertas, en forma detallada, las actividades planificadas, recursos a utilizar y toda información que sea descriptiva de los servicios a prestar.

3.3.1.5.1. ASISTENCIA A LA RED DE VENTAS.

El adjudicatario deberá implementar un programa de actividades de soporte comercial personalizado para cada integrante de la red comercial, debiendo prever todas las acciones conducentes a generar un vínculo continuo de comunicación con ellos. El objetivo del programa será asistirlos en el seguimiento de evolución de las ventas y la implementación de acciones comerciales adecuadas a las características y posibilidades de la zona de emplazamiento de cada punto de venta, tendientes a mejorar sus niveles de venta. Del mismo modo, será responsabilidad del adjudicatario elaborar y mantener actualizada, una estimación de la capacidad de producción de cada punto de venta, en función de un estudio de potencial comercial de cada emplazamiento.

Las actividades de contacto con la red, deberán estar documentadas según lo previsto en punto 3.3.1.5.7 con la provisión del CRM y se deberá incluir una evaluación de cumplimiento de las mismas.

En la formulación del programa de trabajo se deberá incluir el listado de actividades y recursos a utilizar, como así también la explotación prevista de toda esta información, que sirva a una gestión más eficaz de la red de ventas, por parte de L.P.C.S.E

La asistencia comercial deberá contemplar como mínimo:

- ✓ Cuatro visitas presenciales por agencia cada año, dependiendo de la segmentación de agencias por recaudación que se acuerde con Lotería para alcanzar este objetivo.
- ✓ Relevar variables de comportamiento comercial de los puntos de ventas.

- ✓ Releva el perfil comercial de los agencieros.
- ✓ Releva la disponibilidad y exhibición de los productos.
- ✓ Releva con fotografías el exterior e interior de los locales de agencias.
- ✓ Proveer de info estadística sobre el estado y desempeño de la red de agencias.
- ✓ Ayudar al agente a realizar un análisis de su mercado local, identificar oportunidades y confeccionar un plan de acción comercial por punto de venta para mejorar su recaudación y rentabilidad.

3.3.1.5.2. CAMPAÑAS DE CAPACITACIÓN.

El adjudicatario deberá llevar a cabo un programa de capacitación para los integrantes de la red de ventas que atienda al propósito de profesionalizar a los permisionarios e incrementar su capacidad comercial. Para esto, los oferentes deberán presentar como parte de la oferta:

a) Un programa de trabajo en el que se contemplen temas tales como motivación, capacitación en técnicas de comercialización y atención al cliente, administración de pequeños negocios, y otros que potencien el desempeño comercial de las agencias, explicando los contenidos temáticos, los recursos a utilizar y la duración de las actividades.

b) Todo el material de apoyo a utilizar, que deberá ser de carácter específico de las actividades de ventas de juegos de azar, y que será evaluado y calificado para formar criterio en relación a la capacidad didáctica y al grado de adecuación a las particularidades de la red comercial de L.P.C.S.E

El adjudicatario deberá producir una propuesta para la ejecución de estas tareas a lo largo de toda la geografía de la provincia de Córdoba, y destinada a todos sus integrantes, debiendo considerar como mínimo la ejecución de un contacto de capacitación al año con la red de ventas.

3.3.1.5.3. PORTAL WEB COMERCIAL PARA RED DE VENTAS.

Se deberá suministrar un Portal Web de Agencias cumpliendo al menos los siguientes requisitos objetivos y funcionales:

- ✓ Constituir una herramienta efectiva de asistencia comercial para las agencias.
- ✓ Cada agenciero se debe loguear al portal web con usuario y contraseña personalizado.
 - ✓ Se debe brindar la posibilidad de publicar información exclusiva para agencieros.
- ✓ La información publicada también podrá ser segmentada, por ejemplo para que la reciban exclusivamente los agentes de una determinada localidad.
 - ✓ Brindar información de todos los trámites disponibles por LPCSE y/o suministrar links de redireccionamiento hacia la página oficial de LPCSE (cambios de domicilio, cambios de titularidad, solicitud de cambio de lugar de la terminal de captura, solicitud de máquina adicional o retiro de máquinas, etc.).
 - ✓ Base de datos fotográfica de todos los puntos de venta de la red.
 - ✓ Suministrar información de extractos.
- ✓ Suministrar información de números atrasados, más salidores, efemérides, etc.

- ✓ Brindar un "display de extractos" que muestre los extractos de los últimos sorteos de cada juego con exposición rotativa para que el agenciero los presente en un televisor si así lo quisiera.
- ✓ Impresión de extractos: Les brinda a los agencieros la posibilidad de imprimir los distintos extractos.
- ✓ Disponibilidad de reportes estadísticos para el punto de venta: ventas propias y promedios de otros puntos de ventas que componen el mercado zonal próximo, comisiones, evolución porcentual de recaudación, cantidad de ticket y apuestas, etc.
- ✓ Disponibilidad de reportes estadísticos para usuarios de LPCSE: resultados de ventas, comisiones y premios pagados mensuales por delegación, localidad y punto de venta.
- ✓ Poner a disponibilidad de agenciero un área de consultas comerciales donde el agente tome contacto con un asistente comercial de modo virtual. Proveer una sección de "perfil de usuario" donde el agenciero pueda registrar información (datos y fotografías) de la actividad comercial de su negocio. Esta información deberá ser incorporada al CRM donde serán registrados los contactos de agencieros con la red de asistencia comercial.
- ✓ A partir de la información de cada perfil de usuario agenciero, el portal deberá generar recomendaciones comerciales utilizando "pop ups" o ventanas emergentes con mensajes customizados. Por ejemplo, al detectar un desvío negativo en la aplicación de imagen corporativa del local, el portal deberá enviar una recomendación de mejora al titular de la agencia.

3.3.1.5.4. AULA VIRTUAL.

El oferente debe suministrar un software de capacitación customizado para la LPCSE a fin de llevar adelante las capacitaciones de manera virtualizada. El mismo debe contemplar como mínimo:

- ✓ Perfil de usuario administrador, profesor y alumno.
- ✓ Armado de cursos con material de lectura y audiovisual.
- ✓ Foros de conversación y chats.
- ✓ La posibilidad de segmentar agencias o personas para las distintas convocatorias.
- ✓ El alumno (agente o empleado de LPCSE, por ejemplo) deberá ingresar con una contraseña.
- ✓ Su requerirá la posibilidad de generar mecanismos de evaluación para los alumnos en cada curso.

3.3.1.5.5. ASISTENCIA COMERCIAL PERMANENTE A LPCSE

El oferente deberá presentar una propuesta de asesoramiento comercial integral que involucre asistencia directa a las áreas de LPCSE donde se gestionen acciones referentes a red de agencias, juegos, monitoreo y mercadeo, y demás áreas que estén a cargo de su Gerencia Comercial.

3.3.1.5.6. REPRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE LA RED DE VENTAS.

El oferente deberá suministrar una herramienta de visualización geográfica con la geolocalización de las agencias de la red de ventas de LPCSE. El mismo deberá brindar información actualizada que permita:

- ✓ Optimizar decisiones de altas, bajas y cambio de domicilio de las agencias.
- ✓ Optimizar la cobertura de la red de ventas, suministrando información de mercados potenciales para analizar.
- ✓ Analizar geográficamente el desempeño comercial de los distintos productos comercializados por la red de agencias de LPCSE.
- ✓ Detectar desvíos de recaudación (positivos y negativos) y brindar visualización geográfica de los mismos.

El oferente deberá capacitar al personal de LPCSE que utilice el sistema. Tanto la actualización de la información como la adecuación del sistema a los productos comercializados deberán ser contemplados por el oferente.

3.3.1.5.7. REGISTRO DE CONTACTO EN CRM.

El adjudicatario deberá brindar un servicio de registro de los contactos (CRM) que el agenciero establezca con la asistencia comercial. Tanto los contactos presenciales como virtuales deberán ser registrados en el CRM, independientemente del motivo que da origen al contacto (capacitación, relevamiento en campo, consulta, queja, etc).

3.3.1.5.7.1. Módulo de relevamientos - contacto con PDV.

El CRM deberá contemplar un módulo específico para los relevamientos en campo, de tal forma que sean registrados los datos para obtener datos comerciales (censados) de los puntos de ventas de LPCSE. Los datos a registrar en los relevamientos de agencias, serán indicados por LPCSE. Asimismo, la herramienta debe brindar la posibilidad de relevar y archivar registros fotográficos de cada punto de venta.

3.3.1.5.7.2. Módulo de entrevistas para personal de LPCSE.

El personal de LPCSE podrá registrar en el CRM las entrevistas que sean realizadas por los mismos con los agencieros. Dichos registros deben contemplar: agencia entrevistada, persona entrevistado, persona que realizó la entrevista, fecha y hora de la visita, duración de la entrevista, observaciones realizadas, etc.

3.4 -PROVISIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

Detalle y definición de la provisión del servicio de mantenimiento de todo el hardware y software que formen parte de la solución tecnológica.

3.4.1. Provisión del servicio de mantenimiento de todo el hardware y software que forman parte de la solución tecnológica actual y futura.

El Adjudicatario proporcionará los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad de los equipos necesarios para la prestación del Servicio, a los efectos de conservarlos en condiciones normales de funcionamiento de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante, durante la totalidad del plazo de la contratación. El servicio de mantenimiento integral incluirá la provisión de repuestos, mano de obra, supervisión técnica del sistema y el reemplazo e instalación de partes o unidades completas que sean necesarias por cuenta del Adjudicatario. Todas las partes o equipos completos que se utilicen para reemplazar otras/os defectuosas/os deberán ser de

condiciones equivalentes tal que aseguren el mismo nivel de confiabilidad originalmente provista.

El Adjudicatario estará obligado a efectuar la Operación del Servicio, el Soporte y el Mantenimiento para L.P.C.S.E.

Deberán ofrecerse los siguientes servicios durante la duración del contrato:

Mantenimiento preventivo. En función de las necesidades preventivas de cada equipo, según lo determinado en las especificaciones técnicas del fabricante. Deberá estar acorde con los requerimientos del servicio y ser realizado en las fechas y horarios que se convengan con cada uno de los Agentes oficiales. Mensualmente se informará sobre los equipos a los que se les realizó dicho mantenimiento.

Mantenimiento correctivo. Los plazos en que deberán resolverse las fallas en los equipamientos de los puntos de venta, una vez denunciadas, para los casos en que impida la operación para la venta de apuestas, son los siguientes:

- i. Para la ciudad de Córdoba y localidades emplazadas en un entorno de 30 km el tiempo máximo será de 2 horas.
- ii. Para las ciudades donde se emplazan las Delegaciones de L.P.C.S.E. el tiempo máximo será de 2 horas.
- iii. Para el resto del territorio provincial el tiempo máximo será de 12 horas

Estos servicios serán proporcionados por el personal de mantenimiento de la adjudicataria.

El soporte técnico del oferente deberá ser acorde a la importancia y calidad de las prestaciones solicitadas en el presente pliego, para lo cual se deberá demostrar capacidad para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones similares siguiendo los lineamientos definidos en este artículo.

El oferente deberá disponer de una organización y estructura adecuados para cumplir con los tiempos de reposición del servicio solicitado. En tal sentido presentará como parte de la oferta un detalle de servicios similares prestados en la actualidad.

Para la formulación de los reclamos se deberá comunicar fehacientemente el lugar (teléfono/fax) donde dirigirlos y proponer un procedimiento a seguir para el manejo de estos eventos.

Este servicio de soporte y mantenimiento deberá cubrir el equipamiento actual y el del sistema a instalar.

El servicio técnico de mantenimiento deberá cubrir los horarios normales y habituales de funcionamiento de los puntos de venta que en la actualidad son:

Lunes a Viernes de 7 a 22 y Sábados de 7 a 20. Quedarán fuera de esta cobertura los días feriados nacionales obligatorios o los que determinase, oportunamente, la L.P.C.S.E

Asimismo, deberán mantenerse todos los enlaces, equipos de comunicaciones y eléctricos que se instalen.

Nuevas Agencias y otras: Abarcará cualquier tipo de cambio en el estado de cualquiera de la red de comercialización, alta, baja, mudanza, agregado o disminución de la dotación de terminales, ya sea por decisión fundada de L.P.C.S.E o situación contractual o económica de la Agencia Oficial. Dentro de los límites establecidos en el presente

Pliego de Bases y Condiciones en lo que hace a cantidad de terminales y bocas de venta, el plazo máximo para agregado de terminales en la red de comercialización en funcionamiento será de DIEZ (10) días hábiles y el plazo máximo para instalación de nuevas a la red de comercialización o mudanza de las existentes será de QUINCE (15) días hábiles, a partir de la confirmación fehaciente de L.P.C.S.E, debiendo L.P.C.S.E comunicar a la adjudicataria la ubicación del posible nuevo local al momento de la solicitud por parte del agente oficial.

3.4.1.1. Hardware

Mantenimiento preventivo. En función de las necesidades específicas de cada equipo, según lo determinado en las especificaciones técnicas del fabricante. Deberá estar acorde con los requerimientos del Servicio y ser realizado en las fechas y horarios que se convengan con cada uno de los Agentes Oficiales.

El adjudicatario dispondrá de personal técnico propio para el mantenimiento con base en localidades del interior de la provincia, desplegado de forma tal de responder adecuadamente a los tiempos comprometidos en el mantenimiento preventivo y la reposición del servicio.

El personal del Adjudicatario estará debidamente capacitado y contará con los recursos necesarios para la atención de los puntos de venta y demás facilidades de la Red a saber, comunicaciones, vehículos, herramientas, repuestos e instrumental.

Se deberá presentar un plan de mantenimiento detallando localización de las bases y cantidad de técnicos afectados, entre otros puntos.

El Adjudicatario deberá contar con un stock de terminales de reserva, equipos de comunicaciones y demás hardware componente de la Red, en condiciones óptimas de estado y funcionamiento.

3.5 -PROVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS.

Este servicio corresponde al Item 2.2 del presente llamado.

3.5.1. PROVISIÓN.

Como se definió en las Condiciones Especiales del presente Pliego, se deberán proveer todos los insumos necesarios para la operatoria diaria de captura y procesamiento de apuestas.

Los mismos deberán abastecerse tanto para la solución ofertada, como para el sistema actual.

Toda la información correspondiente al servicio actual estará a disposición de los adquirentes del presente pliego, de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo 6 de las Condiciones Generales.

Es de suma importancia que el sistema de seguridad utilizado en el papel de impresión de tickets tenga impreso logos y leyenda que determine LPCSE.

3.5.2. DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS.

Para la provisión de insumos el oferente deberá proporcionar una solución digital para el registro de entregas, de reclamos, de consumo y generación de pedidos de distribución

de los insumos, garantizando la disponibilidad de estos, a fin de la continuidad del servicio.

Para el proceso de distribución se debe considerar los domicilios comerciales de los agentes, como domicilio de entrega de los insumos.

Deberá presentarse un esquema de distribución programada de insumos, a la vez que deberá detallarse un esquema de solicitud a demanda.

Los plazos de distribución serán aquellos que permitan una adecuada disponibilidad en los distintos centros de aprovisionamiento.

Se instruirá a los puntos de venta que mantengan disponibilidad de insumos para una semana en su domicilio.

3.6 – DETALLE DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR LOTERÍA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA S.E. – VOLUMEN DE TRANSACCIONES Y FACTURACION ACTUALES Y PROYECTADOS – FORMULARIO DE OFERTA ECONOMICA.

3.6.1 ANEXO I - DETALLE DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR LOTERÍA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA S.E.

3.6.2 ANEXO II - VOLUMEN DE TRANSACCIONES.

3.6.3 ANEXO III – PARQUE ACTUAL DE TERMINALES Y SU UBICACIÓN GEOGRAFICA

3.6.4 ANEXO IV - FORMULARIO DE OFERTA ECONOMICA.

4 - ACLARACIONES DE CARÁCTER GENERAL

- 4.1 El oferente deberá garantizar que los elementos incluidos en su propuesta sean de última generación y que no se encuentren en proceso de discontinuación al momento de la oferta, lo mismo se aplicará al momento de la adjudicación, garantizando el oferente el uso de elementos de última tecnología, con iguales o mayores prestaciones que las establecidas en los mencionados documentos.
- 4.2 La totalidad de la documentación referida precedentemente, deberá ser presentada en original o copia certificada por Escribano Público, en formato físico y digital. Si el Escribano fuera de extraña jurisdicción, deberá ser legalizada por el Colegio de Escribanos correspondiente.
- 4.3 La documentación expedida en el extranjero, deberá ser autenticada en legal forma en el país de origen, con la apostilla correspondiente – en el caso de países firmantes de la Convención suprimiendo la exigencia de legalización de los documentos públicos extranjeros adoptada por la Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado – o mediante legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
- 4.4 La documentación expedida en idioma extranjero, deberá ser traducida al idioma nacional por Traductor Público Matriculado debidamente legalizada.

4.5 En caso de tratarse de Unión Transitoria, deberán de igual forma presentar la totalidad de la documentación exigida, las Personas Jurídicas que la integran y sus miembros, según el caso.

Respecto de la documentación exigida precedentemente y cuya expedición y/o certificación requiera la intervención de Organismos Públicos, excepcionalmente podrá ser receptada por Lotería de la Provincia de Córdoba S.E. con la constancia de inicio de trámite, debiendo encontrarse cumplimentado el mismo a los efectos de su análisis por la Comisión Técnica Evaluadora

4.6 Los participantes al momento de adquirir pliegos serán provistos del detalle de productos comercializados por Lotería de la Provincia de Córdoba S.E. (ANEXO I), El volumen de transacciones (ANEXO II), El parque actual de terminales y su ubicación geográfica (ANEXO III), como así también el formulario de oferta económica a presentar (ANEXO IV), los que son parte integrante de las bases y condiciones del presente llamado.

El presente pliego consta de 29 páginas, las que deberán ser presentadas en su totalidad debidamente suscriptas.
--