

	<p><b>YPFB TRANSPORTE S.A.</b></p> <p>TERMINOS DE REFERENCIA</p> <p>SERVICIO DE SOPORTE PARA MAQUINA EXPENDEDORA DE TI</p>	<p>Página 1 de 5</p> <p>ICS 5000004787</p>
---	--	--

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **SERVICIO DE SOPORTE PARA MÁQUINA EXPENDEDORA DE TI**

	<p align="center"><b>YPFB TRANSPORTE S.A.</b></p> <p align="center"><b>TERMINOS DE REFERENCIA</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SOPORTE PARA MAQUINA EXPENDEDORA DE TI</b></p>	<p align="center">Página 2 de 5</p> <hr/> <p align="center"><b>ICS 5000004787</b></p>
---	---	---

## TERMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE SOPORTE PARA MAQUINA EXPENDEDORA DE TI

#### 1. INTRODUCCIÓN

YPFB TRANSPORTE S.A., en adelante YPFB TR requiere contratar el Servicio de “Soporte para Máquina Expendedora de TI” contenido en el presente documento de Términos de Referencia.

#### 2. ANTECEDENTES

YPFB TR cuenta con una máquina expendedora de periféricos y accesorios de TI para la cual requiere contratar el servicio de soporte técnico para el mantenimiento de la misma tanto a nivel de hardware como de software.

#### 3. OBJETIVOS DEL SERVICIO

YPFB TR requiere contratar el Servicio de “Soporte para Máquina Expendedora de TI” mediante la prestación de servicios de una empresa localmente establecida para brindar asistencia técnica sobre la máquina expendedora durante la gestión 2025 (12 meses).

#### 4. ALCANCE DEL SERVICIO

##### 4.1 Características del Servicio

El servicio debe incluir el soporte técnico de manera remota, para las tareas de:

- Diagnóstico de incidentes del software instalado en el servidor de YPFB TR.
- Actualizaciones y Mejoras al software instalado en el servidor de YPFB TR.
- Resolución de incidentes del software instalado en el servidor de YPFB TR.
- Capacitaciones sobre el uso del software instalado en el servidor de YPFB TR.

El servicio debe incluir el soporte técnico en sitio, para tareas de:

- Diagnóstico de incidentes de la Máquina Expendedora
- Actualizaciones y Mejoras al software instalado en la Máquina Expendedora.
- Resolución de incidentes del software instalado en la Máquina Expendedora.
- Capacitaciones sobre el uso del software instalado en la Máquina Expendedora.
- Capacitación sobre el cambio de lugar, ampliación, retiro o adición de las celdas.

##### 4.2 Mantenimiento Preventivo

El Contratista debe realizar el mantenimiento preventivo a la máquina expendedora dos veces al año, con una duración estimada de 3 horas por sesión. Este mantenimiento contempla las siguientes tareas:

- Limpiar la placa principal, eliminando cualquier acumulación de polvo, residuos o contaminantes que puedan afectar su rendimiento.
- Analizar el correcto funcionamiento de la controladora principal y su lectora de tarjetas.
- Ajustar y limpiar los resortes encargados de la dispensación de dispositivos.
- Limpiar y lubricar los motores asociados a los resortes.

	<p align="center"><b>YPFB TRANSPORTE S.A.</b></p> <p align="center"><b>TERMINOS DE REFERENCIA</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SOPORTE PARA MAQUINA EXPENDEDORA DE TI</b></p>	<p align="center">Página 3 de 5</p> <hr/> <p align="center"><b>ICS 5000004787</b></p>
---	---	---

- Ajustar y asegurar todas las piezas removibles, incluyendo seguros, tornillos y placas separadoras, para prevenir cualquier movimiento no deseado o desgaste prematuro.
- Limpiar y lubricar las bandejas de almacenamiento.
- Comprobar el correcto funcionamiento de todas las celdas de almacenamiento y dispensación.
- Realizar una inspección completa de la Máquina Expendedora para validar su funcionamiento en conjunto.

#### 4.3 Mantenimiento Correctivo

En caso de fallas de fábrica que afecten al funcionamiento de la Máquina Expendedora por causas ajenas al software desarrollado, el contratista debe realizar el mantenimiento correctivo bajo demanda. Este mantenimiento contempla las siguientes tareas:

- Coordinar con el fabricante la atención de las fallas hasta la restauración del servicio, tomando en cuenta que:
  - El fabricante tiene un tiempo de respuesta estimado de 48 horas.
  - El tiempo restauración del servicio y/o resolución de problemas debe ser máximo de 72 horas.
- Reemplazar las partes con fallas:
  - YPFB TR debe proporcionar los repuestos de las partes a ser reemplazadas.
  - En caso de que YPFB TR no cuente con el repuesto requerido el contratista debe gestionar con el fabricante, la cotización del repuesto.

#### 4.4 Transferencia de Conocimiento

El contratista debe proporcionar una capacitación virtual y una capacitación en sitio al personal de YPFB TR para la resolución de problemas de soporte de nivel 1, tanto en el hardware como en el software vinculado al servicio. Esto incluye la identificación de problemas comunes y la aplicación de soluciones básicas sin la necesidad de escalar el incidente al soporte de nivel 2.

### 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Los acuerdos de niveles de servicio que el contratista deberá cumplir para el Servicio de Soporte Máquina Expendedora de TI serán clasificados de acuerdo al nivel de criticidad indicado en la siguiente tabla:

Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo de respuesta*
Alta	Interrupciones parciales y/o total que impidan el funcionamiento de Máquina Expendedora	2 horas
Media	Fallas intermedias que no produzcan una alteración operativa significativa, usuarios de YPFB TR	4 horas
Baja	Consultas de desempeño o modificaciones que no afectan el funcionamiento de Máquina Expendedora	48 horas

\*Estos tiempos son tiempos de respuesta y revisión del incidente, los tiempos de restauración dependerán del escalamiento que se haga del incidente.

Se entiende como tiempo de respuesta, al intervalo de tiempo desde que YPFB TR reporta el incidente al contratista hasta que el contratista designe personal para la atención del caso, orientado a restaurar el servicio.

	<b>YPFB TRANSPORTE S.A.</b> <b>TERMINOS DE REFERENCIA</b> <b>SERVICIO DE SOPORTE PARA MAQUINA EXPENDEDORA DE TI</b>	Página 4 de 5
		<b>ICS 5000004787</b>

Los incidentes serán reportados vía teléfono, mensajería instantánea o correo electrónico de acuerdo a la criticidad:

- a. **ALTA** Teléfono, mensajería instantánea (WhatsApp u otro) o correo electrónico
- b. **MEDIA** Teléfono, mensajería instantánea (WhatsApp u otro) o correo electrónico
- c. **BAJA** Correo electrónico

## 6. PENALIDADES

En caso de que el contratista no logre cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA) requeridos por YPFB TR en el periodo, se aplicará una penalidad de acuerdo a lo siguiente:

CUMPLIMIENTO DEL SLA*	% PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN
100% - 91%	0%
90% - 81%	10%
80% - 71%	20%
70% - 61%	30%
60% - 51%	40%
50% o menos	50%

\*Total de casos reportados con tiempo de respuesta dentro del SLA sobre total de casos reportados.  
(Cálculo semestral)

## 7. ENTREGABLES

El contratista deberá entregar mensualmente los informes de actividades realizadas, incidentes, causa/raíz del problema reportado y la solución aplicada. De ser necesario, se incluirá conclusiones y sugerencias con el fin de mejorar el desempeño y prevenir fallas.

Asimismo, el contratista debe presentar un informe por cada mantenimiento correctivo realizado, mismo que debe contener el diagnóstico inicial, análisis causa raíz, solución aplicada, conclusiones y recomendaciones. Y si corresponde debe adjuntar al informe la cotización del repuesto de la pieza a ser reemplazada.

El contratista debe presentar también un informe consolidado semestral previo al pago del servicio.

## 8. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

El contrato será bajo la modalidad de Prestación de Servicios.

## 9. GARANTÍAS Y SEGUROS

La contratista adjudicada deberá considerar, que el personal a brindar el presente servicio deberá contar con los seguros de salud, accidentes personales, y demás definidos por ley, en conformidad a lo detallado en el DBC.

Los costos emergentes de la adquisición de seguros y garantías, deberá correr por parte del contratista.

## 10. FORMA DE PAGO

El monto total convenido será cancelado en pagos semestrales en moneda nacional por cumplimiento

	<b>YPFB TRANSPORTE S.A.</b>	Página 5 de 5
		<b>ICS 5000004787</b>

de hitos, pagaderas dentro de los 20 días calendario posteriores a la presentación de factura. El pago estará sujeto al cumplimiento del nivel de servicio (SLA).

Adicionalmente, se establecen las siguientes obligaciones para cada hito:

- Hito 1: Entrega de primer informe semestral de enero a junio 2025 por parte de la contratista al fiscal del servicio de YPFB TR detallando el servicio prestado. La contratista deberá entregar su facturación luego de la conformidad por parte del Fiscal del servicio de YPFB TR.
- Hito 2: Entrega de Segundo Informe semestre julio a diciembre 2025 por parte de la contratista al fiscal del servicio de YPFB TR detallando el servicio prestado. La contratista deberá entregar su facturación luego de la conformidad por parte del Fiscal del servicio de YPFB TR.