



2013 ARGENTINA	PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
	DIRECCIÓN DE COMPRAS
	ANEXO CAPACTACION

INDICE GENERAL

1- DICTADO DE LOS CURSOS	3
2 - COTIZACIÓN DE LOS CURSOS	3
3 - CONDICIONES DE COTIZACIÓN.....	3
4 - CURSOS MÍNIMOS A OFRECER	4
Curso General (CG).....	4
Curso de Operación y Mantenimiento (CO y M)	4
Curso de Operación Avanzado (COA)	4
Cursos sobre nuevas versiones de Software, actualizaciones o mejoras.....	4
Curso de Planificación y Dimensionamiento.....	4

CAPACITACION

Curso Nivel Administrador	4
Curso de Supervisión y Estadísticas	5
Curso de mantenimiento y reparación de Unidades Periféricas	5
5 - REQUISITOS PARA LOS ASISTENTES A CADA CURSO	5
6 – CONDICIONES GENERALES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	5

CAPACITACION

1- Dictado de los Cursos

Los cursos deberán contener elementos teóricos y prácticos, debiendo ser su dictado y documentación en idioma castellano. El material a entregar a los alumnos deberá tener un desarrollo pedagógico acorde a los estándares de calidad en la materia, no se contemplará como material del curso los manuales propios del sistema puesto que estos se consideran como material de apoyo para el desarrollo de actividades prácticas.

Las prácticas se harán utilizando instrumentos, material de soporte y maquetas del proveedor y/o de Telefónica. Si es necesario se creará un ambiente para estas actividades (ambiente de Capacitación) o, en su defecto, se utilizarán los ambientes de desarrollo o test pero estos se dedicarán en forma exclusiva a la capacitación durante las horas de clase. En ningún caso se deberán utilizar equipos conectados a la red de Telefónica.-

La primera serie de cursos necesarios para la certificación técnica, el dimensionamiento de los equipos y su aceptación, deberán finalizar un mes antes de la instalación de la maqueta correspondiente, con todas las variantes pedidas en las especificaciones. En caso de no requerirse maqueta, deberá comenzar la capacitación con el inicio del anteproyecto jalón Z.

El material didáctico deberá estar a disposición de Formación un mes antes de comenzar la primera secuencia de cursos.

La supervisión de los cursos será realizada por personal de Capacitación con el apoyo de las áreas involucradas.

En caso de no cumplirse los objetivos fijados deberá repetirse el dictado sin costo adicional para Telefónica y se aplicarán las penalizaciones indicadas en las condiciones de capacitación.

2 - Cotización de los Cursos

La cotización deberá indicar por cada curso, los siguientes datos:

- Objetivos Operacionales y de Aprendizaje.
- Detalle del contenido.
- Plan de clase. Programa detallado indicando la duración en días y horas de las clases teóricas y prácticas.
- Requisitos básicos.
- Cantidad de asistentes recomendada.
- Lugar de realización y horario (franja horaria de 08:00 hs. a 18.00 hs.).
- Currículum Vitae de los instructores involucrados en la capacitación.
- Precio total.

3 - Condiciones de Cotización

Se deberán cotizar los cursos de formación para que el personal de TELEFÓNICA esté en condiciones de:

- a) Realizar la certificación técnica y aceptación de los equipos.
- b) Operar y mantener los equipos a nivel Hw, Sw y Fw
- c) Gestionar y administrar el sistema integrado.
- d) Gestionar y administrar el software instalado en todos los niveles.

CAPACITACION

- e) Dimensionar los equipos
- f) Operar terminales de adquisición de datos y estaciones de trabajo
- g) Operar y mantener el software instalado y soportes informáticos.
- h) Planificar y administrar eficientemente la red de gestión (plataforma de gestión de elementos/subred y red de comunicación de datos asociados).
- i) Gestionar los servicios.

4 - Cursos mínimos a ofrecer

Curso General (CG)

- Filosofía del sistema integrado y/o subsistemas.
- Diagrama en bloques.
- Descripción de Subsistemas, configuración y soporte.
- Estructura general del software tanto sea modular como su integración.
- Práctica de operación y mantenimiento básico.

Curso de Operación y Mantenimiento (CO y M)

- Descripción del hardware más detallado a nivel de módulos e interfaces
- Práctica intensiva de operación y mantenimiento del sistema, diagnósticos, interpretación de manuales, configuraciones del sistema, recuperación y reconfiguración del sistema, localización de fallas, tratamiento de alarmas, resguardo de datos, etc.
- Interfaces gráficas de usuario, manejo de bases de datos, herramientas estadísticas, etc..
- Causas de fallas, indicadores, mantenimiento preventivo y correctivo.

Curso de Operación Avanzado (COA)

- Estructura del software y su funcionalidad.
- Sistema Operativo. Programa fuente. Estructura de datos interna y de salida.
- Lenguajes de programación. Listados de software. Protocolo de comunicación.
- Detección y clasificación de fallas de software.

Cursos sobre nuevas versiones de Software, actualizaciones o mejoras

- Descripción detallada del nuevo paquete de software o el software de una nueva funcionalidad introducida en el sistema.
- Descripción detallada de los cambios introducidos en un paquete software con respecto al anterior, nuevos métodos de diseño, nuevos métodos de especificación, hardware involucrado etc. que sean necesarios para alcanzar los objetivos del indicados en el punto 2.

Curso de Planificación y Dimensionamiento

- Desarrollo de métodos de planificación y dimensionado de todos los componentes del sistema.
- Criterios para el equipamiento de módulos, la elección de bastidores, la definición del Hardware.
- Métodos de cálculo para la determinación de la cantidad de módulos y ubicación de los bastidores.
- Estrategias para el dimensionado de ampliaciones en equipos en servicio.

Curso Nivel Administrador

- Descripción del hardware más detallado a nivel de módulos e interfaces
- Práctica intensiva en maqueta, de operación y mantenimiento del sistema, diagnósticos, interpretación de manuales de comandos y mensajes, recuperación y reconfiguración del sistema, localización de fallas, etc.
- Interfaces gráficas de usuarios, manejo bases de datos, herramientas estadísticas, etc.
- Estructuras de SW y funcionalidad.
- Posibilidad de gestión perfil de usuario
- Administración de dominios de equipos.

CAPACITACION

- Administración de criterios de seguridad.
- Criterios de configuración de Red.

Curso de Supervisión y Estadísticas

- Introducción y estadísticas generales
- Medidas estadísticas
- Muestreo y observaciones
- Supervisiones
- Contadores estadísticos

Curso de mantenimiento y reparación de Unidades Periféricas

- En caso de ser necesario.

5 - Requisitos para los asistentes a cada curso

El proveedor deberá aclarar en cada uno de los cursos ofertados los requisitos y formación previa que deberán cumplir los asistentes.

6 – Condiciones generales de capacitación del personal

- El oferente deberá cotizar por separado la capacitación teórica y práctica del personal de **TELEFÓNICA** la cual deberá dictarse en Argentina. En el caso de que un curso tenga que desarrollarse en el exterior el oferente expondrá las razones que motivan el cambio y de ser aceptadas por Telefónica, deberá tenerse en cuenta el traslado, alojamiento con pensión y un viático adecuado por estas comisiones.
- Se deberá indicar el programa completo, detallando el contenido de cada tema que propone para cumplir con todos los objetivos planteados en el Anexo de Capacitación. Los objetivos a alcanzar en cada curso deberán estar claramente expuestos en función de las capacidades a realizar.
- Podrá señalar cursos adicionales de capacitación destacando expresamente en cada caso valores, cantidad de personal, tiempo de duración de la misma, contenido y lugar de dictado.
- **TELEFÓNICA** contratará opcionalmente en forma parcial o total la capacitación ofertada.
- Los cursos deberán ofertarse sobre la base de dos alternativas, reservándose Telefónica el derecho a optar por una o ambas, a saber:
Que el curso sea dictado con la utilización de la maqueta del contratista.
Que el curso sea dictado con la maqueta de Telefónica, elaborada por la línea.
- Por cada equipo, primero en su tipo que se incorpore en la planta, el Contratista deberá capacitar al personal que **TELEFÓNICA** designe en la certificación y aceptación técnicas con el inicio del Jalón Z y en la administración, operación y mantenimiento de todo el sistema, con una antelación mínima de 1 (un) mes del cumplimiento del jalón M, de no realizarlo, no podrá certificar el Jalón A y se hará pasible de las penalizaciones que por tal retraso le pudieran corresponder.
- Cada instancia de un curso, será objeto de aceptación por **TELEFÓNICA**. Para tal efecto **TELEFÓNICA** se reserva el derecho de presenciar el desarrollo de una actividad sin previo aviso al **Contratista**.
- La no certificación de un curso dentro del período acordado previamente con **TELEFÓNICA** debido a no haber alcanzado su aprobación, o por cualquier otra razón inherente al **Contratista**, o su suspensión por no haber sido aceptado el curso por el personal de **TELEFÓNICA**, implicará la aplicación de las penalizaciones incluidas en las Condiciones correspondientes..

CAPACITACION

- El **Contratista** deberá enviar a Formación la documentación respaldatoria del dictado de los cursos. Para ello, previo al dictado deberá contactarse con Formación Técnica, sector encargado de entregar las planillas y documentos que deberá completar por cada curso.
- El **Contratista** estará obligado a examinar a los participantes, siendo esta valorización el compromiso del proveedor de que los participantes alcanzaron los objetivos planteados para cada curso. El método de evaluación a aplicar se acordará con Formación y será aprobado por Capacitación.