



1 NOV. 2021

USHUAIA, de Octubre de 2021.-

VISTO: el Expediente N° 427/2021 del registro de esta C.P.P y P.T.D.F.; y

CONSIDERANDO:

Que mediante el mismo tramita la Contratación Directa por Adjudicación Simple, referente a la contratación del servicio de mantenimiento del sistema Integral/Integrado de este Organismo.

Que a fs. 2/4 obra Acta Extraordinaria de Directores N°44/2021 de fecha 19/10/2021, en la que se manifiesta la necesidad de continuar con el servicio de mantenimiento hasta optimizar la funcionalidad del sistema integrado, por su utilización para corregir y mejorar la sistematicidad de los recursos presupuestarios que deben volcarse al mismo. Asimismo, informan el monto estimado para realizar la reserva presupuestaria de crédito.

Que a fs. 5 obra Nota Interna N° 455/2021-G.A- C.P.P.yP.T.D.F. suscripta por la CP María Sofía Mercado sugiriendo el encuadre legal de la contratación.

Que a fs. 6 obra Nota de Pedido N°32/2021, de fecha 25/10/2021.

Que a fs. 7 obra Registración Presupuestaria, de fecha 25/10/2021.

Que se cuenta con partida presupuestaria para afrontar el gasto en la cuenta 03.04.06 "DE INFORMATICA Y SISTEMAS" del ejercicio económico y financiero vigente.

Que la presente contratación se encuentra legalmente dentro de lo establecido en la Ley Provincial N° 1015 artículo 18 inciso C), Resolución O.P.C N° 17/2021, Anexo I, Cap. I apartado B) y Resolución N° 61/2020- C.P.PyP.T.D.F

Que la suscripta se encuentra facultada para el dictado de la presente, conforme lo determina el Anexo I de la Resolución N°61/2020 Anexo I C.P.P.yP.T.D.F.

Por ello:

LA DIRECTORA DE LA CAJA PREVISIONAL PARA EL PERSONAL POLICIAL Y PENITENCIARIO PROVINCIAL, Y COMPENSADORA PARA EL PERSONAL POLICIAL DEL EX TERRITORIO DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR  
DISPONE:

...//2

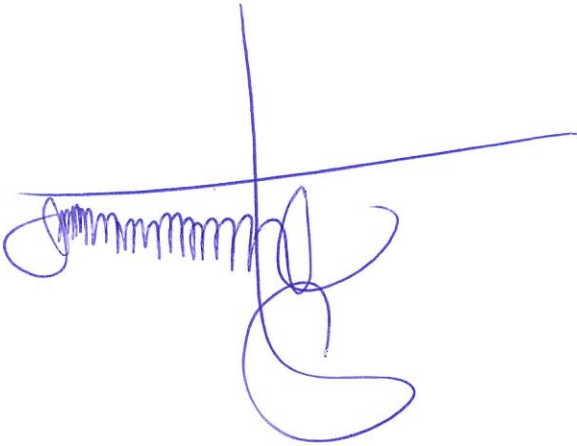
ARTICULO 1º. - AUTORIZAR el llamado a convocatoria para la Contratación Directa por Adjudicación Simple, que tramita la contratación del servicio de mantenimiento del sistema Integral/Integrado de este Organismo.

ARTICULO 2º. - APROBAR el Anexo I "Contrato de Locación de Servicios" y II "Descripción de los servicios a prestar", que forman parte de la presente.

ARTICULO 5º. - IMPUTAR el gasto que demande el cumplimiento de la presente a la U.C -3200 de la cuenta 03.04.06 " DE INFORMATICA Y SISTEMAS" del ejercicio económico y financiero en vigencia.

ARTICULO 6º. - COMUNICAR.. REGISTRAR. CUMPLIDO, ARCHIVAR.

DISPOSICION N° 452 /21.-



C.P.P.y P.T.D.F.
SM

**CONTRATO DE LOCACIÓN DE SERVICIOS N° XXX/2021**

En la Ciudad de Ushuaia, provincial de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, se celebra el presente CONTRATO DE LOCACIÓN DE SERVICIOS entre la **Caja Previsional para el Personal Policial y Penitenciario Provincial y, Compensadora para el Personal Policial del Ex Territorio de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur**, en adelante **LA CAJA**, representada en este acto por la **Comisario General (R) Rita Alejandra GIORDANO CAROBBIO**, D.N.I. N° 20.700.912 constituyendo domicilio legal en calle 9 de Julio N° 421 de la ciudad de Ushuaia por una parte, y por la otra el Sr. XXXXXXXXXX, D.N.I. N°XXXXXXXXXX, C.U.I.T N° XXXXXXXXXX, en adelante **LA PRESTADORA**, constituyendo domicilio legal en XXXXXXXXXX de la ciudad de Ushuaia, Tierra del Fuego, convienen en celebrar el presente contrato de locación de servicios, de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del artículo 18° de la Ley Provincial N°1015, Cap. 1 Inc. b de la Res. O.P.C N°17/21, el que regirá por las cláusulas que a continuación se expresan:

**PRIMERA: OBJETO**

LA PRESTADORA, proporcionará y suministrará sus servicios técnicos conforme al detalle del ANEXO II del presente. La actividad a realizar por la LA PRESTADORA podrá sufrir modificaciones para ser adecuada a las variaciones que puedan experimentar el desarrollo de los objetivos para los que fue contratado. LA PRESTADORA deberá mantener informada a la CAJA sobre los aspectos referidos a la ejecución del presente contrato y el desarrollo propicio de las actividades encomendadas.

**SEGUNDA: PRESUPUESTOS DE CONTRATACIÓN**

Las partes han tenido en mira a efectos de la celebración del presente contrato que:

- a) No es intención, ni se deriva del contrato, el establecimiento o la creación de una relación laboral de dependencia o una relación de principal y agente, entre LA CAJA Y LA PRESTADORA, quedando entendido que LA PRESTADORA es una persona independiente y autónoma en su relación con LA CAJA.
- b) LA PRESTADORA se obliga a proporcionar y suministrar el servicio, poniendo en su ejecución la máxima diligencia y eficacia y de conformidad con sanas prácticas profesionales. Deberá velar en todo momento por proteger los intereses de LA CAJA y no actuar en forma

contraría a los mismos, adoptando todas cuantas medidas fueren razonables para la concreción de los servicios convenidos.

c) LA PRESTADORA, deberá respetar y encuadrar su conducta contractual dentro de los términos de referencia y las disposiciones legales que rigen esta contratación, sin perjuicio de la facultad de LA CAJA de modificar las condiciones contractuales cuando lo considere necesario, previa notificación, sin que ello otorgue derecho a indemnización alguna.

d) LA PRESTADORA no se encuentra autorizada, para el cumplimiento del presente contrato, a subcontratar a terceras personas. Se deja expresa constancia que el presente contrato es *intuitu personae*, siendo de carácter INTRANSFERIBLE, reservándose LA CAJA la facultad de accionar legalmente en caso de incumplimiento de la presente cláusula. Asimismo, queda expresamente prohibida la subcontratación de terceros ajenos por parte de LA PRESTADORA a fin del cumplimiento de las tareas encomendadas, quedando LA CAJA exonerada de toda responsabilidad por reclamos de cualquier tipo por parte de los terceros derivados de daños que pudieran ocasionarse con motivo del cumplimiento de la presente

e) Queda expresamente establecido que entre LA PRESTADORA y LA CAJA no existe relación de dependencia alguna, resultando LA CAJA ajena a toda responsabilidad laboral, previsional, y correspondiente a la obra social de LA PRESTADORA, exigiéndole a este que durante la prestación de los servicios aquí contratados, se encuentra al día con el pago de los tributos y aportes previsionales relativos a la prestación que brinda, conforme a la categoría pertinente que al efecto le otorguen los entes recaudadores; no asumiendo LA CAJA responsabilidad alguna sobre los seguros de vida, enfermedad, o accidentes personales u otros seguros, quedando a cargo de LA PRESTADORA, en su carácter de profesional independiente.

f) LA PRESTADORA no tratará de obtener, ni aceptará instrucciones de autoridades o personas ajenas a LA CAJA.

g) El presente contrato se registrá por lo normado mediante la Ley Provincial N° 1015, el Decreto Provincial N° 674/11, sus reglamentaciones o norma similar que en el futuro la reemplaze y por las cláusulas contempladas en el presente contrato. En todas aquellas circunstancias no contempladas en la presente, se aplicarán por analogía las normas del Derecho Privado.

### **TERCERA: DURACIÓN DEL CONTRATO.**

Las partes acuerdan que el presente contrato tendrá una duración de SEIS (06) meses corridos, contados a partir de la suscripción del

presente por ambas partes, pudiendo ser prorrogado en las mismas condiciones originariamente pactadas, previo acuerdo de las partes y pactadas antes del vencimiento del contrato.

Asimismo, podrá ser renovado, únicamente de común acuerdo entre las partes mediante la suscripción de una adenda a la presente. La continuación en la prestación de los servicios, una vez operado el vencimiento del contrato, no importará en modo alguno la tácita reconducción del mismo, aun cuando las tareas fijadas en los términos de referencia excedan el plazo del presente contrato.

#### **CUARTA: RETRIBUCIÓN**

El precio convenido para la realización del servicio, se establece en un valor fijo total de PESOS XXXXXXXXXXXX (\$XXXXXXX), pactándose como forma de pago SEIS (06) pagos mensuales y consecutivos de PESOS XXXXXXXXXXXX CON 00/100 (\$XXXXXXX), los cuales deberán ser depositados por LA CAJA en la cuenta Bancaria CBU N° XXXXXXXXXX Caja de Ahorro N° XXXXXXXXXX, cuya titularidad pertenece a LA PRESTADORA. Se deja establecido que, si la prestación a cargo de una de las partes se tornara excesivamente onerosa por acontecimientos extraordinarios e impredecibles, la parte perjudicada podrá demandar la resolución de su contrato o la redeterminación del precio, requiriendo para ello, la intervención de la Coordinación Provincial de Redeterminaciones y Precios de Referencia. La otra parte podrá impedir la resolución ofreciendo mejorar equitativamente los efectos del contrato.

A los efectos de dar cumplimiento de la presente cláusula LA PRESTADORA, deberá presentar la factura junto a un informe de tareas del período transcurrido, indicando los tickets realizados o iniciados en el período, dentro de los DIEZ (10) primeros días hábiles del mes inmediato posterior a aquel en que la actividad ha sido desarrollada, en Mesa de Entrada de LA CAJA. La autoridad de LA CAJA, con rango no inferior a DIRECTOR, deberá prestar la conformidad de la factura, acompañada por un informe de ajuste de la prestación contratada.

El personal del área de Informática de LA CAJA debe aprobar el informe indicado *ut supra* dentro de los cinco (05) días hábiles de presentado para la liberación del pago. En dicha oportunidad informará a LA PRESTADORA, si el informe fue aprobado sin observaciones o si en base del mismo LA CAJA considera la aplicación de sanciones conforme clausula décimo cuarta del presente contrato.

Si dicha conformación no se hubiese realizado dentro del plazo establecido, el informe y la factura se consideran aprobados, sin observaciones, ni sanciones, debiendo procederse al pago.

## **QUINTA: APORTES JUBILATORIOS Y PRESTACIONES MEDICAS**

LA CAJA no asume responsabilidad alguna sobre los seguros de vida, enfermedad, accidentes de viajes u otros seguros que pudieran ser necesarios o convenientes a los fines del cumplimiento del presente contrato. Corresponde en consecuencia asumir a cargo de LA PRESTADORA las obligaciones fiscales y previsionales derivadas de la inscripción en la Administración Federal de Ingresos Públicos y Agencia de Recaudación Funguina como así también la suscripción de un seguro de vida personal que cubra los servicios brindados al Estado Provincial.

## **SEXTA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA.**

Los derechos y obligaciones de LA PRESTADORA serán exclusivamente los aquí previstos. Por consiguiente, no tendrá derecho a recibir de LA CAJA ningún beneficio, prestación, compensación, indemnización u otro pago fuera de los estipulados expresamente en el presente. LA PRESTADORA se obliga a hacer conocer a LA CAJA sobre la marcha de los servicios a su cargo, mediante el pertinente informe cada vez que le sea requerido. LA PRESTADORA deberá presentar toda la documentación correspondiente al relevamiento de sus servicios.

LA PRESTADORA no será responsable en ningún caso de las condiciones derivadas del uso incorrecto, indebido y/o negligente del software por parte de los usuarios.

Se excluye a LA PRESTADORA de toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la detradación de la utilidad que LA CAJA hubiera podido atribuir al software o al servicio. En consecuencia, no será responsable de pérdidas de beneficios y daños como consecuencia del uso, funcionamiento o rendimiento del software. Solo será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente contrato. Si la realización de tales obligaciones ha sido impedida, interrumpida o retrasada por consecuencias que razonablemente escapen al control de LA PRESTADORA quedará libre de responsabilidad.

LA PRESTADORA no asume ningún tipo de responsabilidad en relación al resguardo de la información, siendo responsable LA CAJA de la ejecución y almacenamiento de las respectivas copias de seguridad (backup).

## **SEPTIMA: RESPONSABILIDAD DE LA CAJA**

A los fines de poder brindar el servicio de mantenimiento de software con la eficacia necesaria, LA CAJA se obliga a:

- 1) Disponer del personal con conocimientos en informática que se encargue de actuar como nexo entre LA PRESTADORA y los usuarios finales de LA CAJA, con el fin de comunicar de forma técnica los problemas que se deban resolver. Estos problemas se convierten en requerimientos de cambio del software. Sin embargo, el personal mencionado no es responsable de profundizar en el requerimiento de cambio para resolver el problema de manera eficaz y eficiente.
- 2) Proveer el acceso a través de una Red Virtual Privada (VPN) con los permisos adecuados, para permitir 1) la operación sobre la base de datos del organismo y 2) transmitir las modificaciones del software a los servidores que defina LA CAJA. Esta conexión deberá estar disponible las 24 horas del día y durante todos los días excepto interrupciones por causas de fuerza mayor.
- 3) Asegurar la participación en los horarios y lugares que se definan de común acuerdo, de aquellos usuarios finales cuya participación sea necesaria para realizar las definiciones de los cambios o el análisis de errores o las pruebas de funcionamiento.
- 4) Corroborar el informe y prestar conformidad a la factura mensual que entregará LA PRESTADORA, mediante la confección de un informe de Directorio. El plazo máximo para realizar la corroboración de los documentos mencionados es de cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de entrega de estos. En el caso de que no se transmitan observaciones con respecto al servicio brindado a LA PRESTADORA dentro del plazo mencionado, el informe y la factura se tomarán como aprobados.
- 5) Corroborar el funcionamiento final de las modificaciones de software que se implementan, acordando un plazo máximo entre el personal del área de informática de LA CAJA y LA PRESTADORA para la realización de ajustes de éstas, según el tamaño del software entregado. Esto quiere decir, que una vez que se supere el plazo máximo de corroboración sin observaciones o pedidos de ajustes, se considera como aprobado.

#### **OCTAVA: INTRASFERIBILIDAD.**

Queda expresamente prohibido a LA PRESTADORA ceder, transferir o subarrendar en todo o en parte, con carácter transitorio o permanente, la labor encomendada, ya sea a título oneroso o gratuito y permitir la agregación de otras personas ideales o físicas al contrato. Esta locación de servicio asume carácter de personal e intransferible respecto a LA PRESTADORA.

#### **NOVENA: RESCISIÓN DEL CONTRATO.**

## **DECIMO SEGUNDA: DECLARACION**

LA PRESTADORA no pondrá comunicar a persona alguna o entidad ajena a LA CAJA, la información no publicada o de carácter confidencial de que haya tenido conocimiento con motivo de ejecución de sus obligaciones emanadas del presente contrato, salvo que LA CAJA lo hubiera autorizado expresamente para hacerlo. Esta obligación de reserva se extiende por el plazo de dos (2) años después del vencimiento del plazo, de la rescisión o resolución del presente contrato, haciéndose responsable LA PRESTADORA por los daños y perjuicios que pudiere irrogar a LA CAJA.

## **DECIMO PRIMERA: CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

La propiedad intelectual y los derechos de la eventual comercialización de los sistemas diseñados y desarrollados por LA PRESTADORA permanecerán en poder de ésta.  
LA PRESTADORA cede a LA CAJA los derechos de uso del producto de software en su forma ejecutable (binaria) sin límite de tiempo y sin restricciones.  
También desde el organismo se exige al proveedor que se encuentre registrado en el REGISTRO DE SOFTWARE:

<http://www.jus.gob.ar/tramites-y-servicios/derecho-de-autor/obras-ineditas/software.aspx>

LA CAJA no podrá entregar, reproducir, ceder, donar, o cualquier otra forma de utilización del producto entregado, a otra Institución sin autorización de LA PRESTADORA.

## **DECIMA: DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Si LA PRESTADORA incumple las cláusulas del presente contrato o sus obligaciones legales, LA CAJA podrá rescindir el presente contrato, sin otra formalidad que la notificación fehaciente al interesado, como así también en uso de las atribuciones que le son propias y sin necesariamente expresar causa, en el momento que considere oportuno, sin que ello genere a LA PRESTADORA derecho a reclamar indemnización, daño, ni perjuicio alguno, previa notificación con QUINCE (15) días de anticipación. La rescisión referida genera a LA CAJA la obligación de abonar el servicio en la medida de la prestación realizada. Por su parte, LA PRESTADORA, podrá rescindir el presente contrato, en el momento que estime oportuno, debiendo cursar comunicación, a través de medios fehacientes, con TREINTA (30) días de anticipación.



LA PRESTADORA pondrá en conocimiento toda ocupación, empleo o actividad profesional pública o privada que haya ejercido o ejerza, aun encontrándose en goce de licencia de cualquier tipo, con el Estado Nacional, los Estados Provinciales, Municipales, Organismos Descentralizados y/u Organismos Internacionales, como así también los beneficios previsionales que perciba. Esta declaración se hará con los alcances de declaración Jurada.

De resultar falsa esta declaración o si tales actividades resultaran incompatibles a juicio de LA CAJA, podrá ésta rescindir el presente contrato, sin derecho de accionar legalmente, si de tal violación pudiera surgir un daño o perjuicio.

#### **DECIMO TERCERA: GARANTÍA**

Una vez finalizado el contrato, LA PRESTADORA tendrá un período de 6 (seis) meses para atender errores de funcionamiento, sin que esto implique erogación para LA CAJA. En el caso que el supuesto error no sea tal (carga incorrecta, utilización incorrecta, etc.), LA PRESTADORA informará la situación sin obligación de solución. De producirse 3 (tres) pedidos que no sean errores, LA PRESTADORA queda exenta de cumplir con este plazo.

#### **DECIMO CUARTA: SANCIONES**

LA CAJA podrá aplicar sanciones a LA PRESTADORA. Las mismas consisten en la retención parcial del pago frente a los siguientes incumplimientos:

- A. Capacitación solicitada y acordada incumplida por LA PRESTADORA.
  - a. Se establece un 25% de retención en la facturación de ese mes.
  - b. Se resuelve al brindarse la capacitación.
- B. Ticket de soporte efectuadas no atendidas por parte de LA PRESTADORA.
  - a. Se establece un 25% de retención en la facturación de ese mes.
  - b. Se resuelve al brindar LA PRESTADORA la atención correspondiente.
- C. Ticket de soporte efectuados con fecha de entrega incumplida por parte de LA PRESTADORA, siempre que no esté documentado respuestas pendientes por parte de LA CAJA que impliquen la imposibilidad de avanzar, o que al iniciar su ejecución se determinará una complejidad tal que no se corresponda con los plazos acordados y cuya realización efectiva no sea posible en dichos plazos o que, debido a un cambio en las prioridades establecidas por LA CAJA haya tenido que posponerse.

Las Partes, dejan establecido de común acuerdo, que por cualquier controversia que pudiera suscitarse con motivo del presente acto jurídico se someten a los Tribunales Ordinarios de la Provincia de Tierra del Fuego A.e.I.A.S. con asiento en la ciudad de Ushuaia, Distrito Judicial Sur, con competencia en lo Civil y Comercial, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción.

#### **DECIMO SEPTIMA: COMPETENCIA.**

LA PRESTADORA será responsable del pago de los impuestos con que se gravan las sumas recibidas en virtud del presente contrato liberando expresamente a LA CAJA de toda obligación fiscal cuyo cumplimiento expreso sea ajeno a la misma.

#### **DECIMO SEXTO: OBLIGACION FISCAL**

Las partes constituyen domicilios legales en los establecidos en el encabezado, en donde se tendrán por validas todas las notificaciones que allí se practiquen y comprometiéndose a comunicar por medio fehaciente cualquier cambio del mismo en un plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas.

#### **DECIMO QUINTO: DOMICILIO LEGAL**

Previo a la aplicación de las sanciones referidas, LA CAJA deberá intimar a LA PRESTADORA para que, en el plazo de dos días hábiles posteriores a la notificación de cumplimiento a lo solicitado, bajo apercibimiento de hacer efectiva la sanción dispuesta. Las retenciones solamente podrán afectar la facturación de un mes para cada situación, no siendo acumulable en facturaciones futuras.

b. Se resuelve al brindar la solución correspondiente.  
mes.  
a. Se establece la retención del 50% en la facturación de ese funcionamiento del Sistema Integral Integrado entre los subsistemas.

E. Inconvenientes en la integración que no permitan el correcto  
b. Se resuelve al poner en funcionamiento el producto.  
mes.

a. Se establece un 50% de retención en la facturación de ese  
LA PRESTADORA (falla del producto).

D. Fallas globales del producto que implique la imposibilidad de funcionamiento, siempre que las mismas sean atribuibles totalmente a  
desarrollado.

b. Se resuelve al brindar LA PRESTADORA el producto  
mes.  
a. Se establece un 20% de retención en la facturación de ese

/ 1 NOV. 2021

De conformidad se firman DOS (02) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, a los xx del mes de xx de 2021.



**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DEL CONTRATO ENTRE LA CAJA PREVISIONAL PARA EL PERSONAL POLICIAL Y PENITENCIARIO PROVINCIAL, Y COMPENSADORA PARA EL PERSONAL DEL EX TERRITORIO DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR (LA CAJA), Y EL SEÑOR XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (LA PRESTADORA).**

**A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR**

1. **ALCANCE:** El servicio de mantenimiento de software se realizará sobre todos los módulos del Sistema Integral Integrado que se encuentren instalados, por LA PRESTADORA, en el servidor de LA CAJA.
2. **SOPORTE TÉCNICO:** Estará limitado al mantenimiento de las bases de información y los aplicativos correspondientes a los Subsistemas, garantizando el buen funcionamiento. El alcance de lo establecido precedentemente, incluye los ajustes que pudieran producirse por el cambio de procedimientos que pudieran surgir y mejoras en los módulos preexistentes. También los servicios web que se pueden solicitar para integrar la información con otros aplicativos.
3. **CAPACITACIÓN:** LA PRESTADORA brindará capacitación acerca del uso de los Aplicativos en las modalidades descriptas a continuación.
4. **CONSULTAS Y ASESORAMIENTO.** LA PRESTADORA responderá consultas y brindará asesoramiento acerca del uso de los aplicativos y de los datos contenidos y las funciones implementadas.
5. **SERVICIO DE INTEGRACIÓN:** Consiste en la integración entre los Subsistemas que conforman el Sistema Integral Integrado:
  - I. Subsistema Financiero/Contable
  - II. Subsistema de Recursos Humanos y Liquidación de Haberes
  - III. Subsistema de Gestión Documenta
  - IV. Subsistema de Administración WEB Institucional
  - V. Página WEB Institucional

6. **HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE DATOS:** LA PRESTADORA deberá proveer la explicación del Modelo de Datos para que se puedan utilizar herramientas de análisis multidimensionales, incluyendo la integración entre los Subistemas. Esta explicación solamente está destinada a personal de LA CAJA.

7. **MANTENIMIENTO:** El servicio de mantenimiento, objeto del presente contrato, consistirá en:

- 1) **Tareas de mantenimiento planificado:** Refiere al mantenimiento de rutina ejecutado por LA PRESTADORA para dar soporte y actualizar la aplicación o la base de datos del Sistema Integral Integrado. Por definición, los mantenimientos planificados son informados y acordados con anticipación con LA CAJA y son ejecutados dentro de los horarios de mantenimiento pre-acordados con LA CAJA en el presente acuerdo.
- 2) **Tareas de mantenimiento no planificado:** Refiere al mantenimiento correctivo o de emergencia ejecutado por LA PRESTADORA para dar soporte a la aplicación y/o corregir alguna eventualidad que pudiera surgir (por ejemplo, corregir un error o ejecutar un parche de seguridad, entre otros). Por definición, los mantenimientos no planificados ocurren aleatoriamente.
- 3) **Mantenimiento del Software Aplicativo:** Son las tareas de análisis, actuación, programación, pruebas y capacitación referidas a cambio en los módulos de los aplicativos provistos.

Solamente con el propósito de garantizar la integridad y seguridad del Software, LA PRESTADORA podrá desplegar mantenimientos no planeados, sin previo aviso a LA CAJA, siempre que se presenten razones de fuerza mayor, que requieran urgencia y/o emergencia en su actuar. Sin embargo, procurará avisar a LA CAJA con la mayor anticipación permitida por la situación acaecida, acreditando oportunamente su accionar.

## **B. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

### **1. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Con el propósito de realizar el seguimiento y control del servicio de mantenimiento del software, se plantea la especificación de una métrica que cuantifique y describa el trabajo realizado.

Cada solicitud de trabajo que LA CAJA le pudiera demandar a LA PRESTADORA, se describe a través de **tickets de soporte técnico**.

#### **1.1 TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO**

Los tickets de soporte técnico deberán ser valorados según su prioridad, complejidad de resolución y categoría de tipo de soporte. No se establece límite en la cantidad de tickets solicitados en forma mensual.

Dentro del informe mensual, se deberán indicar todas las tareas, incluyendo las correctivas, siendo obligatoria la resolución por parte de LA PRESTADORA en el menor tiempo posible.

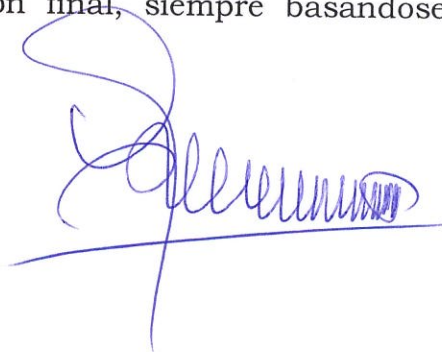
#### **1.2 CATEGORÍA Y PRIORIDADES**

##### **Categorías:**

**a) Mantenimiento Correctivo.** Este tipo de mantenimiento se relaciona con la solución o la corrección de problemas del sistema. AtaÑe generalmente a problemas no identificados durante la fase de ejecución.

Por ende, este mantenimiento abarcara la corrección de errores no detectados en la puesta en uso del software aplicativo.

Al efecto de la determinación de una tarea correctiva, LA CAJA realizará el pedido indicando esta característica. Si LA PRESTADORA considerara que la tarea no implica una corrección del producto (carga incorrecta de un dato que genera un mal funcionamiento, por ejemplo, entre otros), deberá responder al pedido brindando los argumentos correspondientes, debiendo LA CAJA resolver la situación, teniendo esta la decisión final, siempre basándose en argumentos lógicos.



**b) Mantenimiento Adaptativo.** Cuando las reglas que rigen dentro de la institución cambien, ya sea por factores internos o externos, pueden generar requerimientos de cambios dentro de los aplicativos informáticos ya existentes. En resumen, este mantenimiento es será aplicable cuando los cambios del entorno interno o externo implicaran modificaciones al software aplicativo.

**c) Mantenimiento Perfectivo.** Se tratará de la extensión o el mejoramiento del desempeño del sistema, ya sea mediante el agregado de nuevas características, o el cambio de las existentes. Asimismo, se contemplará el desarrollo de nuevas exigencias que se susciten en el ámbito de LA CAJA, en relación directa al Sistema Integral Integrado. Este tipo de mantenimiento cubrirá la incorporación de mejoras y novedades solicitadas por la comunidad de usuarios del sistema integral.

**d) Mantenimiento Preventivo.** Contemplará tareas inherentes al soporte técnico que deberá realizarse periódicamente para mantener las bases de información y los aplicativos a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.

**e) Mantenimiento Asesoramiento.** Soporte técnico que se realizará para asistir a los usuarios finales a efectos de completar una tarea con la utilización del software.

### Prioridades

A efectos de definir con claridad la complejidad de la solución de un ticket de soporte técnico se establecen las siguientes definiciones:

- **URGENTE.** Dentro de las 4 horas de informado el problema o cambio. LA CAJA solo podrá solicitar 2 (dos) pedidos en forma simultánea.
- **ALTA.** Dentro de las 24 horas de informado el problema o cambio. LA CAJA solo podrá solicitar 2 (dos) pedidos en forma simultánea.





19 NOV. 2021

ANEXO II DE LA DISPOSICION N° 452 /21.-

- **MEDIA.** Entre 3 días y una semana de informado el problema o cambio. LA CAJA no tendrá límite simultáneo de solicitud.
  - **BAJA.** El plazo de entrega se acuerda con LA CAJA. LA CAJA no tendrá límite simultáneo de solicitud.
- La prioridad será establecida por LA CAJA.

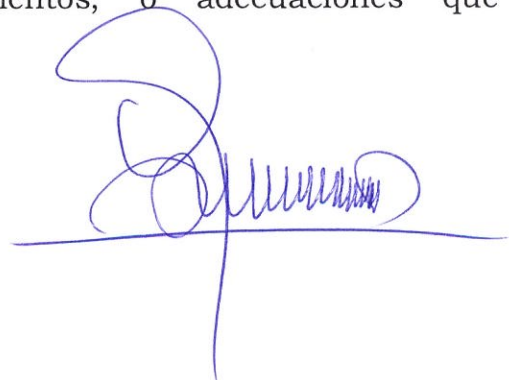
### **C. TRABAJO FUNCIONAL**

Se establece que LA PRESTADORA será la responsable de realizar el trabajo funcional, relevando y gestionando con los usuarios las nuevas funcionalidades. Cuando se suscitaren discrepancias (sean de interpretación, uso, fallas, entre otros) en los usuarios respecto del sistema suministrado por LA PRESTADORA, el ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA CAJA, será la encargada de mediar entre los usuarios finales y LA PRESTADORA, y de poner en conocimiento de esta última, los inconvenientes suscitados.

### **D. ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA PRESTADORA**

Dentro del marco del contrato, LA PRESTADORA realizará además de las detalladas precedentemente, las tareas que se mencionan a continuación:

1. Realizará el análisis funcional de nuevos requerimientos de sistematización o de las modificaciones a los procesos existentes con los usuarios finales.
2. Realizará el diseño de la arquitectura de datos, necesaria para los nuevos requerimientos o para las modificaciones detectadas.
3. Realizará el diseño de los módulos de programa que implementaren la solución de los requerimientos y modificaciones.
4. Realizará la programación de los nuevos componentes que pudieran surgir por cambios de procedimientos, o adecuaciones que correspondieran.



5. Realizará el análisis de problemas y requerimientos de cambios y tareas de programación de mantenimiento de los módulos construidos.
6. Brindará capacitación al personal de soporte en detección de cambios, problemas y nuevos requerimientos y nuevas funcionalidades incorporadas.
7. Realizará modificaciones de los datos contenidos en las bases de datos de acuerdo a los problemas que debieran ser solucionados.
8. Realizará el análisis de performance e implementará mecanismos que mejoren la eficiencia de los sistemas.
9. Asesorará al personal de LA CAJA en aspectos técnicos del software de base utilizado y en el producto construido.
10. Realizará las conexiones de servicios web correspondientes para la comunicación con otros productos o entre los subsistemas.

## **E. MODALIDAD DE TRABAJO DE LA PRESTADORA**

### **1. PRESENCIAL**

LA PRESTADORA realizará tareas en forma presencial en las oficinas de LA CAJA cuando sea necesaria la interacción personal entre la misma y los usuarios. Las fechas y duración de dichas tareas se acordarán con el personal del área de informática de LA CAJA y estarán determinadas según la disponibilidad horaria de LA PRESTADORA y de LA CAJA.

### **2. REMOTA**

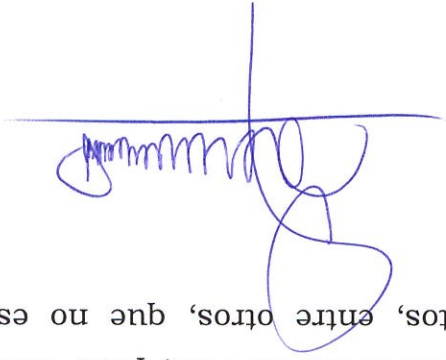
LA PRESTADORA realizará la tarea en sus oficinas. Los productos serán enviados por medios electrónicos y por los que se pacten con LA CAJA.

### **3. COMUNICACIONES**

La comunicación entre LA CAJA y LA PRESTADORA estará sujeta a un procedimiento que será definido por el Área de Informática.

### **4. REUNIONES**

LA CAJA podrá requerir la presencia de LA PRESTADORA, para realizar tareas de análisis, prestar asesoramientos, entre otros, que no estén



relacionadas con requerimientos de usuarios finales o capacitaciones. Estas deberán ser coordinadas con una anticipación razonable a los efectos de su organización. LA CAJA brindará el espacio y convocará a los usuarios que tienen relación con el tema a tratar. La imposibilidad de asistir por parte de LA PRESTADORA no se establecerá como incumplimiento, siempre que se haya anoticiado a LA CAJA en forma previa, salvo que la inasistencia se produzca en reiteradas oportunidades.

#### **F. CAPACITACIÓN**

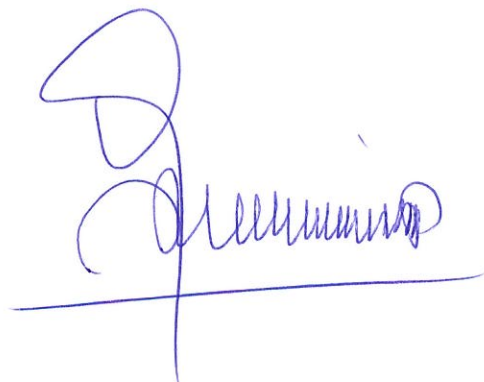
Resultará conveniente y necesario, realizar periódicamente capacitaciones del sistema, cuando se implementarán nuevos módulos, modificaciones o en casos en que el personal se encuentre con dudas sobre procedimientos que tengan relación con el sistema.

Las capacitaciones tendrán que ser acordadas entre LA PRESTADORA y LA CAJA, con anticipación razonable para su organización. Las capacitaciones que no fueran oportunamente acordadas entre LA CAJA y LA PRESTADORA no considerarán como incumplimiento DE LA PRESTADORA.

LA CAJA brindará el espacio físico y el equipamiento necesario para realizar la capacitación. La inasistencia de los usuarios a la capacitación, habiéndose presentado LA PRESTADORA para brindarla, no se considerará como INCUMPLIMIENTO de LA PRESTADORA.

#### **G. CONTROL DEL PROCESO**

A los fines de realizar el control del proceso, cada acción de soporte que involucre cambios o agregados en la funcionalidad de los aplicativos deberá ser descripta identificando y definiendo plazos, complejidad y calidades para las siguientes etapas:



1. Informe por parte del personal del área de informática de LA CAJA del problema presentado o del cambio, agregado o mejora solicitada por los usuarios.

2. Análisis del problema y propuesta de diseño realizada por LA PRESTADORA.

3. Aprobación por parte de los usuarios y técnicos de LA CAJA de la solución propuesta.

4. Estimación de complejidad y esfuerzo para realizar el cambio.

5. Establecimiento de plazos de entrega y definición de las pruebas de aceptación.

6. Elaboración por parte de LA PRESTADORA del/los programas que implementan la solución.

7. Entrega de la versión preliminar del ejecutable para la realización de las pruebas por parte del personal del área de informática de LA CAJA y de los usuarios.

8. Aprobación del cambio o informe de errores.

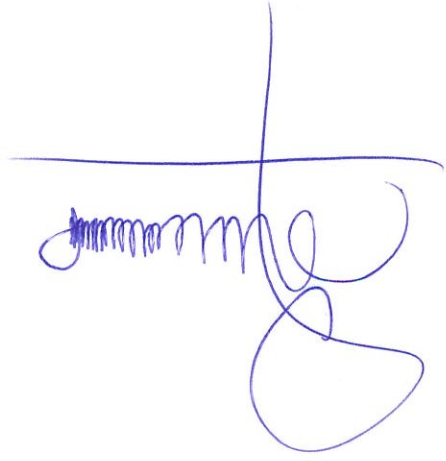
9. Corrección de errores.

10. En caso de que esté correcta la aprobación del cambio.

### **H. AMBIENTE DE PRODUCCIÓN**

En el caso que LA PRESTADORA tuviera que realizar pruebas en el entorno de Producción, deberá solicitar autorización previa a LA CAJA, detallando las acciones que se van a realizar.

LA CAJA podrá demorar la acción, según la situación del momento. En el caso, de ser necesario acceder al backup para replicar una situación, LA PRESTADORA deberá solicitar a LA CAJA, acceso al mismo, indicando la fecha requerida.



**I. CÓDIGO FUENTE**

LA PRESTADORA entregará los códigos fuentes actualizados al momento de la suscripción por ambas partes del contrato.

Para la actualización, establece una entrega mensual del código fuente con las actualizaciones realizadas hasta el momento de la entrega.

El procedimiento para la actualización del código fuente será definido por el Área de Informática. Dicho procedimiento y su comunicación serán formalizados por medio de alguno de los mecanismos existentes para tal fin.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a series of cursive letters, is written over a horizontal line. A vertical line extends downwards from the end of the signature.

